

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN IBADAH HAJI
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
PADANG LAWAS UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

**MAIL HARAHAHAP
NIM. 14.15.3.042**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN IBADAH HAJI
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Seminar Proposal Penelitian
Dalam Penyusunan Skripsi**

Oleh:

MAIL HARAHAHAP

NIM: 14.15.3.042

Program Studi: Manajemen Dakwah

Pembimbing I

Dr. H. Nisrul Khoiri, M.Ag

NIP. 19720406 200701 1 047

Pembimbing II

Wakul Qarni, MA

NIP: 19670311 199603 1 004

*ACC
untuk
KPA
ditentukan
PS I*

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2020

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mail Harahap

NIM : 14.15.3.042

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama
Kabupaten Padang Lawas Utara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 15 Juni 2020

Yang membuat pernyataan



Mail Harahap
NIM. 14.15.3.042

Nomor: Istimewa

Lamp : 7 (tujuh) Exp.

Hal : Skripsi

An. Mail Harahap

Medan, 05 Mei 2020

Kepada Yth:

Bapak Dekan Fakultas Dakwah
dan Komunikasi

Di-

Medan

Assalammu'alaikum Wr.Wb

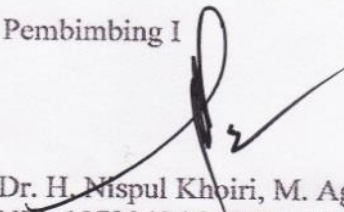
Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Mai Harahap yang berjudul: "Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara", kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

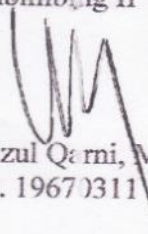
Demikianlah untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam

Pembimbing I


Dr. H. Nispul Khoiri, M. Ag
NIP. 19720406 200701 1 047

Pembimbing II


Waizul Qarni, MA
NIP. 19670311 199603 1 004

ABSTRAK

Mail Harahap

14.15.3.042

Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara

Adapun tujuan dalam penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara adalah untuk dapat mengetahui pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan manasik haji yang diberikan kepada calon jama'ah haji serta mengetahui hambatan dalam pelayanan kepada calon jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.

Segala bentuk pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara telah dirumuskan dalam tiga (3) rumusan masalah yaitu: 1) Bagaimana pelayanan administrasi yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada calon jama'ah haji Padang Lawas Utara?. 2) Bagaimana pelayanan bimbingan manasik haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada calon jama'ah haji Padang Lawas Utara?. 3) Bagaimana hambatan yang dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji Padang Lawas Utara?

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif yaitu data dan informasi yang didapatkan melalui wawancara dengan narasumber, yang meliputi seksi penyelenggara haji dan umrah, jama'ah haji serta yang berhubungan dengan pelayanan jama'ah haji.

Pelayanan jama'ah haji yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara adalah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada seluruh masyarakat yang berniat untuk melaksanakan ibadah haji dengan niat memudahkan para jama'ah haji dalam melaksanakan hajinya dari awal keberangkatan ke tanah suci hingga kembali ke tanah air menuju kampung halaman masing-masing dengan selamat dan demi mendapatkan ridho Allah SWT.

Sesuai dengan penelitian bahwa: Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah sudah memberikan pelayanan terbaik kepada calon jama'ah haji yang datang. Pelayanan administrasi, seperti pendaftaran dan pembatalan akan dilayani dengan baik. Pelayanan bimbingan manasik haji juga dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kesemuanya bertujuan memudahkan para calon jama'ah haji agar mendapatkan pelayanan sesuai dengan haknya.

Kata kunci: *Pelayanan, Ibadah Haji.*

KATA PENGANTAR



Harus penulis akui bahwa tidak sedikit pengorbanan modal dan waktu yang penulis keluarkan baik material maupun immaterial dalam proses pembuatan skripsi ini. Kemauan yang keras adalah modal utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, walaupun begitu skripsi ini masih jauh dari kebenaran yang membutuhkan koreksi dan penyempurnaan.

Skripsi ini berjudul “Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara”, merupakan karya ilmiah yang disusun penulis untuk melengkapi tugas akhir sebagai persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN-SU kota Medan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari, tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, namun berkat bantuan dari berbagai pihak, baik moral, motivasi, bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Alhamdulillah hambatan dan kesulitan bisa teratasi. Sehingga pantaslah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag
2. Salam hormat dan terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Soiman, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Drs. Efi Brata

Madya, M.Si selaku wakil Dekan I, Bapak Drs. Abdurrahman, M.Pd selaku Dekan II, Bapak H. Muhammad Husni Ritonga, MA selaku wakil Dekan III.

3. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Ketua Jurusan Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA, Ibu Sekretaris Jurusan Khatibah, MA dan Kakak Khairani M.Si Staff Jurusan Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU.
4. Terima kasih penulis kepada Bapak Dr. H. Nispul Khoiri, M. Ag sebagai Pembimbing Skripsi I, atas ilmunya yang sangat luar biasa dan bimbingan yang telah diberikan maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan umur yang panjang.
5. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Waizul Qarni, MA sebagai Pembimbing Skripsi II, berkat bantuan, arahan, dan bimbingan yang telah diberikan maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT berikan kemudahan dan umur yang panjang.
6. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Pembimbing Akademik Ibu Dra. Hj. Nasrillah, MG. MA.
7. Terima kasih penulis kepada Seluruh jajaran Dosen dan Staf yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi terkhusus Jurusan Manajemen Dakwah yang selama ini telah membantu dan membimbing penulis selama belajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU.
8. Terima kasih kepada kepala Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara terkhusus kepada kasi PHU dan staf PHU yaitu bapak Dr. H. Haddad

‘Ulum, MA, abanganda Sirun Hasri Siregar serta semuanya yang memberikan informasi dan masukan sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan.

9. Teristimewah penulis ucapkan terima kasih kepada Ayahanda Partaonan Harahap, Ibunda Murni Siregar yang telah membimbing, mengarahkan, mengasuh, dan membesarkan penulis dengan penuh keikhlasan dan ridhonya, dalam setiap waktu dan langkahnya selalu mendo’akan serta terus memberikan semangat dan motivasinya kepada penulis. Do’a mereka adalah kekuatan yang paling hakiki bagi penulis. I LOVE my Ayah dan Umak.
10. Teristimewah Penulis Ucapakan Kepada Uwak Drs. Tomuan Harahap dan Uwak Perempuan, Uda Toguan Harahap dan Nanguda, Uda Parluhutan Harahap serta keluarga, Bou Hania dan Semua Para Kahanggi-Kahangginya. Tulang, Oppung dan semua para keluarga yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu.
11. Seluruh keluarga dan sanak famili “ Angku Nauli Hrp, Salman Hrp, Evan Putra Hrp, Asri Ayyamin Hrp, Nasaruddin Hrp, Nur Hamima Hrp, Nur Sa’adah Hrp, Maulana Ahsan Hrp, Ihsan Ramadhan Hrp, Afnita Hrp dan Rehan Ahsan Hrp yang telah mendo’akan, memberikan kontribusi, kepercayaan, semangat dan semua kebutuhan moril dan materil selama penulis Kuliah di Universitas Islam Negeri –Sumatera Utara Medan.
12. Kepada Keluarga dan Kahanggi, Abangda Hikmatiar Harahap, SH, MH, Nur Sania Harahap, SH. Lamia Harahap, S.Pd. Nur Fauzia Harahap, Irham Rosidi Harahap, Nur Zakiah Harahap, Zul Qodda Harahap.

13. Terima kasih kepada Adek Haholongan Manta Sari Siregar S. Pd atas waktunya selama ini, dengan motivasi dan dukungannya penulis tetap bersemangat.. Begitu juga dengan keluarga, kaka Tialina Siregar, S. Pd, Risma Siregar (Dedek Kunjom) calon S. Pd dan terkhusus kepada semua keluarga (Nantulang).
14. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang sosok kehadirannya sangat berharga, menjadi motivator bagi penulis, Iskandar Zulkarnaen Hasibuan, SH. Ramadhan Syaputra Nasution, SH. Rosdiana Harahap, SH. Lamia Harahap, S.Pd. Jepri Ependi Harahap, SE. Aisyah Hasibuan, S.Pd. Manta Sari Siregar S.Pd dan seluruh angkatan stambuk 2015 TPI Purbasinomba.
15. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan saya Jurusan Manajemen Dakwah Stambuk 2015, yang selalu menemani dan memberi semangat kepada saya, semangat ya Sahabat-Sahabatku.
16. Terima kasih penulis ucapkan kepada teman-teman seperjuangan yang bergabung diwadah organisasi, PMII, PPMPALUTA, GEMA PALUTA, IPPMH, DENGGAN NI POKAT dan RMTH PALUTA.
17. Terima kasih penulis ucapkan kepada masyarakat yang ada di gang Jati I/Jaya yang telah ikut serta memotivasi penulis dalam menyiapkan skripsi ini. Khususnya kepada BKM Masjid Raudhatul Muslimin Al-Ustadz Muhammad Daud, M. Pd, uwak H. Ramlan R, uwak Sunardi NA dan segenap pengurus Masjid. Semoga tetap dalam keadaan sehat wal afiyah. Aamiin.

Daud, M. Pd, uwak H. Ramlan R, uwak Sunardi NA dan segenap pengurus Masjid. Semoga tetap dalam keadaan sehat wal-afiyah. Aamiin...

18. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bou Ainun Harahap beserta keluarga, mak Alwan beserta keluarga, Fuad Bawazir Hrp, SE beserta keluarga dan semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan.
19. Terakhir penulis ucapkan terima kasih atas canda tawanya selama keberadaan kita dikampus tercinta Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Kepada kawan-kawan yang sekaligus menjadi sahabat dan guru selama penulis kuliah. Akhirnya penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang berkenan demi kesempurnaan lebih lanjut.

Medan, 17 Juni 2020
Penulis



MA'IL HARAHAAP
NIM 14.15.3.042

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Batasan Istilah	11
D. Tujuan Penelitian	13
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Pelayanan.....	16
B. Ibadah Haji	23
C. Kajian Terdahulu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Informan Penelitian	33
D. Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara...	40
B. Pelayanan Administrasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara	45

C. Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.....	56
D. Hambatan Yang Dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Padang Lawas Utara	62
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN I.....	73
LAMPIRAN II	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji termasuk bagian kelima dari rukun Islam, dan merupakan suatu kewajiban yang dibebankan Allah terhadap setiap muslim dan muslimah yang mampu melakukan perjalanan ke tanah suci.¹ Ibadah haji termasuk perintah utama bagi tiap-tiap orang Islam dan tidak boleh ditinggalkan bagi mereka yang telah mempunyai kesanggupan untuk berangkat melaksanakan ibadah haji tersebut.² Ketika telah ada tanda-tanda panggilan Allah dalam menunaikan ibadah tersebut, maka bersegeralah dan tundalah untuk sementara urusan dunia. Telah dijelaskan Allah dalam firman-Nya al-Quran Surah al-Hajj: 27.

Allah SWT berfirman:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ^٣

Artinya: Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh. (QS. al-Hajj: 27)

Haji adalah kesengajaan mengunjungi ka'bah (*Baitullah*), untuk melaksanakan ibadah yang ditentukan, pada waktu yang ditentukan dengan niat mengharap *ridha* Allah Swt.³ Secara *lughah* (etimologi) kata al-Hajju dapat diartikan dengan menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Adapun pengertian haji secara terminologi,

¹Abu Bakar Jabir, *Minhajul Muslim*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2015), hlm. 511.

²Willyuddin, *Pedoman Doa-Doa dan Dzikir Manasik Haji*, (Bogor: Pustaka Ar-Rahman, 2016), hlm. 1.

³Ali Hasan, *Tuntunan Haji*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 1.

berarti mengunjungi atau menuju Ka'bah dalam rangka ibadah kepada Allah dengan rukun, syarat serta fhardu tertentu dan melaksanakannya dalam waktu tertentu.⁴ Sedangkan menurut syara' haji berarti amal-amal yang telah ditentukan yang dilakukan dengan cara tertentu dan pada waktu tertentu pula.⁵

Dalam buku terbitan Departemen Agama RI Haji ialah bertamu ke *baitullah* untuk melaksanakan amalan ibadah yakni di antaranya: wukuf, tawaf, sa'i dan kegiatan ibadah lain pada waktu tertentu, dalam rangka menjalankan seruan Allah SWT agar mendapatkan Ridha-Nya.⁶ Haji dan umrah merupakan di antara ibadah yang diharuskan bagi tiap-tiap muslim yang berkesanggupan.⁷ Telah ditegaskan Allah lewat kalam-Nya pada Q.S. Ali Imran (3): 97, yakni:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ
أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ^{٩٧}

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.⁸

Sedangkan menurut UU Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji disebutkan dalam Bab 1 pasal 1, ibadah haji adalah rukun

⁴Nogarsyah, *Panduan Lengkap Haji Dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2005), hlm. 83.

⁵Asmaji. Muchtar, *Dialog Lintas Mazhab: Fiqh Ibadah dan Muamalah*, (Jakarta: AMZAH, 2016), hlm. 269.

⁶Departemen Agama RI, *Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, 2006), hlm. 7.

⁷Abdurrahmat, Fathoni, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), hlm. 4.

⁸Kementerian Agama RI, *Cordova Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: 2012), hlm. 62.

Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.⁹ Jika seorang muslim telah menunaikan haji yang pertamanya maka sudah terpenuhilah kewajibannya. Sedangkan untuk yang kedua kali atau berikutnya, hukumnya termasuk dalam kategori sunnah.

Syarat haji adalah ketentuan-ketentuan yang harus ada pada setiap diri supaya bisa melaksanakan amalan haji. Mayoritas ulama sepakat bahwa dalam pelaksanaan ibadah haji harus terpenuhi syarat-syarat wajib haji. Syarat tersebut ialah sebagai berikut:

- a. Islam. Selain dari umat Islam maka tidak ada kewajiban bagi umat yang lain untuk menunaikan haji.
- b. Baligh. Orang yang belum dewasa tidak akan terbebani dengan kewajiban ibadah haji.
- c. Berakal. Orang yang tidak sehat akalnya, gila, idiot, kurang sempurna ingatannya, gila, tidak sempurna akalnya, ataupun yang sejenis dengan itu maka tidak ada kewajiban kepadanya dalam melaksanakan aktivitas haji.
- d. Merdeka. Seorang yang berstatus hamba tidak diwajibkan menunaikan ibadah haji sebab ia terbebani kewajiban dari majikannya. Sementara ibadah haji mempersyaratkan waktu tertentu. Bahkan di sisi lain, hamba dianggap sebagai bagian yang belum mempunyai kesanggupan pada aspek biaya dan waktu.

⁹Pagar, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Peradilan Agama di Indonesia* (Medan: Perdana Publishing 2010), hlm. 445.

- e. Mampu (*istitha'ah*). Maksudnya memiliki kesanggupan pada aspek biaya (untuk dirinya yang berangkat, dan bagi keluarganya yang ditinggalkan), aspek kekuatan dalam melakukan *shafar* serta tidak ada halangan dalam hal-hal yang menyangkut keamanan, transportasi, dan halangan lainnya.

Jika karena pergi melaksanakan ibadah haji lantas keluarga yang ditinggalkannya kekurangan biaya, lebih-lebih akan terbebani hutang, maka orang tersebut terkategori ke dalam golongan tidak mampu.

Dalam pelaksanaan ibadah haji tentu terdapat rukun-rukun haji. Semua rukun-rukun haji harus dilaksanakan berurutan dan tidak boleh ada yang tertinggal. Satu saja tertinggal maka haji yang dilakukandianggap tidak sah. Rukun haji itu ialah:

- a. Ihram
- b. Wuquf di 'Arafah
- c. Thawaf (thawaf ifadhah)
- d. Sa'i antara Shafa dan Marwah
- e. Mencukur rambut kepala atau memotongnya
- f. Tertib

Dalam pelaksanaan haji tidak terlepas juga dari wajib-wajib. Setiap umat muslim yang akan melaksanakan ibadah haji terlebih dahulu mengetahui wajib-wajib haji. Adapun wajib-wajib haji seperti yang tercantum di bawah ini:

- a. Ihram dari miqot
- b. Melempar jumrah
- c. Mabit (bermalam) di Muzdalifah

d. Mabit di Mina

e. Thawaf wada.¹⁰

Antara wajib-wajib haji dengan rukun-rukun haji tidaklah sama, keduanya memiliki perbedaan. Letak perbedaannya ialah jika wajib haji tertinggal maka tetap sah haji yang dilaksanakan, akan tetapi orang tersebut akan diwajibkan untuk membayar denda. Sedangkan bila tertinggal atau terlanggar salah satu rukun saja maka hukum hajinya tidak sah, dan tidak pula dapat diganti dengan membayar *dam* atau denda. Penyelenggaraan ibadah haji adalah wewenang Nasional dan merupakan tanggung jawab Pemerintah yang diamanahkan kepada Menteri Agama RI sebagaimana isi UU No. 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang mana pada penyelenggaraannya mengikutsertakan beberapa Departemen/Instansi/Lembaga bahkan juga pihak masyarakat.

Hal ini sebab pada penyelenggaraannya memiliki target untuk menyediakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem, manajemen dan mekanisme yang dirancang sedemikian rupa sehingga dalam pelaksanaannya dapat berhasil dengan tepat waktu, tepat biaya dan tepat sasaran serta calon jama'ah haji dapat melaksanakan ibadahnya dengan aman, tertib, lancar menuju tercapainya haji yang mabrur.¹¹

¹⁰Nogarsyah, *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*, (Jakarta: PUSTAKA PHOENIX, 2005), hlm. 90-93.

¹¹Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hlm. 342.

Pasal 2 UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Bahwa penyelenggaraan ibadah haji berlandaskan pada kemaslahatan, amanah, keadilan, keselamatan, syariah, kemanfaatan, keamanan, profesionalitas, transparansi dan akuntabilitas.¹² Kementerian Agama Kabupaen Padang Lawas Utara semestinya menjalankan tanggung jawabnya dengan mematuhi UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji.

Untuk kesempurnaan ibadah dan mendapat haji yang mabrur, pemerintah memberikan program-program: (1) penerangan terhadap masyarakat, (2) bimbingan manasik kepada calon jama'ah haji, dan (3) bimbingan kepada petugas haji. Kemudian pemerintah juga menetapkan kebijakan penyelenggaraan haji dengan system pola terpadu (pelayanan sistem satu atap) pada setiap pelabuhan embarkasi, yang meliputi pelayanan: kesehatan, dokumen, penerbangan, bea dan cukai, keamanan dan catering.¹³

Pelayanan yang baik tentu menjadi harapan bagi tiap jama'ah. Jika layanan yang diberikan memuaskan jamaah, tentu dapatlah dikatakan bahwa pelayanan yang disediakan baik serta memenuhi harapan, sebaliknya juga demikian jika jama'ah tidak merasa puas dengan layanan yang ada, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut buruk dan tidak berhasil.

Pelayanan ibadah haji juga berdampak pada nama baik lembaga, oleh karena itu untuk menciptakan citra baik keberadaan lembaga, di antaranya tentu dengan

¹²Undang-Undang Republik Indonesia UU Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 2

¹³Istiawan Dipohusodo, *Pergi Haji Sesuai Sunnah Rasul*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), hlm. 29.

pemberian layanan yang terbaik kepada jama'ah haji. Dengannya jama'ah merasa aman dan nyaman selama menunaikan haji.

Kementerian Agama adalah fasilitator dan termasuk suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan bagi setiap masyarakat (muslim) sesuai dengan haknya sebagai warga Negara. Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 pasal 6 menyatakan pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyuguhkan layanan bidang administrasi, bimbingan ibadah haji, transportasi, akomoodasi, layanan medis, keamanan, serta keperluan lain yang dibutuhkan jamaah haji.¹⁴

Sedangkan undang-undang nomor 13 tahun 2008 pasal 7 menyatakan bahwa jama'ah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi:

- a. Pembimbingan manasik haji dan materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
- b. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
- c. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia.
- d. Penggunaan paspor haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.

¹⁴Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 6

- e. Pemberian kenyamanan kendaraan dan tempat tinggal saat di Indonesia, di Arab Saudi, dan saat kembali ke tanah air.¹⁵

Peningkatan mutu layanan haji orientasinya adalah terwujudnya rasa puas dan senang para jamaah haji di berbagai sektor pelayanan dan pengolahan dana atau uang haji, yang indikatornya ialah:

- a. Terciptanya jama'ah haji yang mandiri
- b. Terciptanya petugas yang profesional dan berdedikasi
- c. Terwujudnya layanan standart minimal untuk seluruh sektor pelayanan haji
- d. Terciptanya system informasi canggih, efektif dan handal
- e. Terciptanya manajemen yang mendukung dan menyeluruh menyeluruh dalam penyelenggaraan ibadah haji
- f. Adanya peraturan undang-undang yang cukup dan memadai.¹⁶

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan atas keadilan di implementasikan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jama'ah haji tanpa menguranginya. Pelayanan profesional serta akuntabilitas dengan prinsip nirlaba yaitu bukan meraup keuntungan tapi mementingkan pelayanan.¹⁷ Tapi, jama'ah tidak sepenuhnya mendapatkan kepuasan dalam pelayanan tersebut. Respon dari pihak Kementerian Agama kurang cepat.

¹⁵Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 7

¹⁶Shadiq Kawu Dkk, *Pelaksanaan Haji Dalam Sorotan Public*, (Makassar: CV. Kreatif Lenggara, 2012), hlm. 1.

¹⁷Resti Wildayati Dkk, *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah* Volume 17, (Bandung: Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)), hlm. 166.

Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara memikul beban yang sangat berat yaitu, memberikan kepastian keberangkatan dan memberikan pelayanan terbaik kepada jama'ah. Kementerian Agama terus berupaya dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam pelayanan ibadah haji.

Minimnya KBIH di Kabupaten Padang Lawas Utara, menyebabkan para jama'ah yang telah mendaftar sepenuhnya bergantung kepada Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara baik dalam hal bimbingan, pelayanan dan pembinaan.

Melihat pelayanan yang telah di upayakan Kementerian Agama seksi penyelenggaraan haji dan umrah masih biasa-biasa saja. Dimana pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan utamanya di bidang penyediaan layanan sarana prasarana. Masih perlu di kembangkan dan belum memadai. Kantor Kementerian Agama belum sepenuhnya memiliki sarana dan prasarana berkualitas dan jikapun ada belumlah memenuhi standar yang ada.

Ada banyak problem yang dihadapi dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan ibadah haji, problem tersebut tidak saja terjadi pada saat penunaian kegiatan haji baik di Indonesia ataupun di Arab Saudi, tetapi juga terjadi pada saat pendaftaran menjadi calon jama'ah haji. Dimana layanan yang ada untuk registasi jama'ah haji, layanan sarana dan prasana masih kurang memadai. Seperti, proses pendaftaran yang cukup lama baik disebabkan jaringan ataupun dari pihak siskohat itu sendiri.

Seksi penyelenggaraan haji dan umrah adalah bidang yang berperan penting dalam pemberian bimbingan dan juga pelayanan haji. Diantara faktor yang sangat berperan dalam kemabruran haji ialah bimbingan dan pelayanan amalan haji yang

dilakukan Kementerian Agama. Kabupaten Padang Lawas Utara yang sesuai panduan dan Sunnah Rasulullah SAW.

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah penyelenggaraan pelayanan ibadah haji menjadi sangat menarik untuk diteliti. Terutama untuk mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada jama'ah haji, hambatan apa saja yang dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara seputar pelayanan ibadah haji terhadap jama'ah haji.

Untuk menganalisis lebih jelas tentang pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara, serta sejauh mana keberhasilan dan kekurangannya dalam pemberian layanan ibadah haji, maka penulis tertarik untuk mengulas dan menyajikannya dalam karya ilmiah skripsi dengan judul: "Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.

B. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan menjadi beberapa bagian yakni:

1. Bagaimana pelayanan administrasi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada calon jama'ah haji Padang Lawas Utara?
2. Bagaimana pelayanan bimbingan manasik haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada calon jama'ah haji Padang Lawas Utara?

3. Apa saja hambatan yang dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji Padang Lawas Utara?

C. Batasan Istilah

Untuk lebih terarahnya pembahasan ini, dan agar tidak keliru dalam memahami dan menganalisis, maka dalam penelitian ini perlulah kiranya diberikan batasan-batasan istilah sebagaimana berikut:

1. Penyelenggaraan

Penyelenggaraan dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBI) adalah pemeliharaan, proses, pembuatan, cara menyelenggarakan, melakukan atau melaksanakan.¹⁸ Maksudnya, Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara melaksanakan sebuah kegiatan berupa arahan dan bimbingan terkait dengan pelaksanaan ritual ibadah haji, agar calon jama'ah haji dapat menunaikannya dengan lancar dan benar sesuai ketentuan syariat Islam.

2. Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBII) istilah pelayanan didefinisikan sebagai perihal atau metode untuk melayani.¹⁹ Pelayanan adalah setiap kegiatan atau

¹⁸Andarini Saptika, Rizal Amarulloh, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT. Multazam Mulia Utama, 2013), hlm. 898.

¹⁹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia, 2014), Edisi Keempat.

manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang hakikinya tidak berwujud dan tidak pula berpihak kepemilikan sesuatu.²⁰

Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara bertanggungjawab penuh memberikan pembekalan dan bimbingan kepada calon jama'ah haji. Pelayan harus sepenuhnya diberikan, supaya pelayanan yang diberikan menciptakan hasil yang memuaskan. Dengan adanya penyelenggaraan pelayanan yang diberikan maka calon jama'ah akan menjadi jama'ah yang mandiri.

3. Ibadah Haji

Ibadah haji adalah ibadah fisik yang membutuhkan tenaga, kesehatan atau daya tahan stamina yang fit maupun kekuatan jiwa. Ibadah haji juga merupakan ibadah pokok yang sangat penting, berat, dan cukup wajib ditunaikan sekali semasa hidup untuk tiap-tiap orang muslim. Terutama bagi kaum muslimin yang bukan termasuk golongan yang berlebihan harta, mungkin hanya sekali dalam seumur hidupnya itulah ia mampu berhaji.

Ibadah haji merupakan syariat Islam yang sudah ada sejak masa lampau hal ini didasarkan atas keterangan yang menyebutkan bahwa Nabi Adam a.s telah mengerjakan haji dan malaikat-malaikat pun turut mempersaksikan dan menyambutnya.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan “Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara” adalah

²⁰Kolter, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 183.

bentuk dan jasa yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada jama'ah haji supaya dalam pelaksanaan ibadah haji dapat dilaksanakan dengan lancar mulai dari pelayanan administratif, pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan, serta perlindungan kepada calon jama'ah haji Kabupaten Padang Lawas Utara.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, adapun tujuan yang dimaksud seperti yang tertera di bawah ini:

1. Untuk dapat mengetahui pelayanan administrasi yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada calon jama'ah haji Padang Lawas Utara.
2. Untuk dapat mengetahui pelayanan bimbingan manasik haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada calon jama'ah haji Kabupaten Padang Lawas Utara.
3. Untuk dapat mengetahui hambatan yang dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji Padang Lawas Utara.

E. Kegunaan Penelitian

Terdapat dua kegunaan dalam penelitian ini yakni dalam hal teoritis dan praktis. Adapun kegunaannya antara lain dalah:

1. Secara Teoritis

Hasil temuan penelitian tentu akan berkontribusi dalam perluasan ilmu pengetahuan serta pemahaman khususnya dalam hal penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Selain hal di atas, hasil temuan penelitian ini juga menjadi khazanah keilmuan terutama pada khususnya pada kalangan yang berkecimpung dalam bidang manajemen dakwah.

2. Secara Praktis

Temuan fakta penelitian dapat dijadikan sebagai usaha-usaha perubahan dan peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji dan terutama pada pelayanan ibadah haji di bawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Serta memberikan motivasi kepada para pengurus dan penanggungjawab haji untuk lebih bersifat profesional, santun, ramah dan terus membantu jamaah haji dalam bentuk bimbingan dan arahan.

F. Sistematika Pembahasan

Pembahasan penelitian ini akan di bagi menjadi lima bab, dan masing-masing bab dengan uraian berikut:

Bab I: Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

Bab II: Landasan Teoritis berisikan tentang kajian teori tentang pelayanan, ibadah haji, tinjauan pustaka, kajian terdahulu.

Bab III: Metode Penelitian berisi tentang kajian, Lokasi dan waktu penelitian (setting penelitian), jenis penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, teknis analisis data.

Bab IV: Hasil Penelitian berisi tentang hasil kajian penelitian dan pembahasan yang meliputi tentang Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Menjelaskan Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Struktur kepengurusan dan tugas-tugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Padang Lawas Utara. Data jama'ah haji Kabupaten Padang Lawas Utara. Analisis pelayanan yang diberikan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.

Bab V: Kesimpulan berisi tentang bab paling akhir menjelaskan kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan ialah bentuk kegiatan atau keuntungan yang berikan organisasi ataupun perorangan terhadap para konsumen/costumer dalam sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat di miliki. Maka dari itu, butuh adanya usaha dalam meningkatkan layanan terhadap orang banyak. Pelayanan yang diberikan kepada orang banyak lazim diistilahkan dengan pelayanan umum atau pelayanan publik.²¹

Sedangkan pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah upaya yang dilakukan untuk melayani kebutuhan orang lain untuk mendapatkan imbalan (uang).²²

Pelayanan bisa juga di artikan sebagai aktivitas yang dikerjakan oleh satu orang atau satu kelompok orang karena faktor materi, dengan prosedur, sistem, dan metode-metode tertentu sebagai wujud untuk merealisasikan hak dan kepentingan orang lain.²³

Menurut Lovelock, *service* adalah produk yang tidak nampak wujudnya, berlangsung sementara dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya bahwa pelayanan adalah produk tanpa wujud dan bentuk sehingga wujud yang ada hanya

²¹Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hlm. 12.

²²Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 571.

²³Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), hlm. 26.

berlangsung sesaat dan tidak lama, tapi, dapat dirasakan dan dialami oleh orang yang menerima layanan.²⁴

Sedangkan Groonroos (dalam Verryza Agriditia Taufana) memberikan definisi paling rinci bahwa pelayanan ialah bentuk kegiatan atau rangkaian aktivitas yang sifatnya tidak terlihat mata (tidak kasat mata). Pelayanan diberikan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan maksud dan tujuan untuk pemecahan masalah konsumen/pelanggan.²⁵

Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan harus didasari lima dimensi, yaitu *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Secara umum pelayanan ditandai dengan kemilikan ataupun mekanisme yang menyuguhkan kemudahan, Seperti dalam melacak informasi maupun penggunaan fasilitas yang diberikan lembaga.²⁶

Dalam pelayanan haji pemerintah menyediakan banyak pelayanan terutama pelayanan umum, pelayanan administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum yang diberikan antara lain seperti pemondokan atau asrama untuk jama'ah haji, transportasi selama haji, pelayanan ibadah haji di antaranya tuntunan manasik haji, hal-hal yang berhubungan dengan ritual ibadah seperti shalat di pesawat, tempat tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), sedangkan dalam pelayanan administrasi

²⁴Resti Wildayati Dkk, *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah* Volume 17, (Bandung: Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah, 2017), hlm. 170.

²⁵Verryza Agriditia Taufana, *Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Strategi Pelanggan Di Bandara Sepinggan*, Balikpapan Vol 1 Nomor 1, (Universitas Airlangga: 2014), hlm. 4.

²⁶Resti Wildayati Dkk, *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah* Vol 17, (Bandung: Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)), hlm. 167.

berhubungan dengan pendaftaran haji, pengurusan paspor haji, panggilan masuk asrama dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.²⁷

2. Pelayanan Ibadah Haji

Pelayanan ibadah haji adalah pelayanan publik khusus di bidang keagamaan yang berkaitan dengan *development service* (layaan perkembangan), dan *protective service* (pelayanan perlindungan) bagi masyarakat Indonesia yang beridentitas agama Islam dan melaksanakan rukun Islam yang kelima yakni ibadah haji.

Pelayanan haji sangat banyak kaitannya dengan pembinaan terhadap jama'ah haji baik sebelum melaksanakan ibadah haji seperti bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di tanah air maupun bimbingan ibadah haji pada waktu melaksanakan ibadah haji di tanah suci.

3. Unsur-Unsur Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan umum tidak terlepas dari beberapa unsur. Barata berpendapat bahwa ada empat unsur-unsur yang sangat urgen dalam proses pelayanan publik yakni:

- a. Penyediaan layanan, yaitu pihak yang menyediakan dan memberikan suatu layanan kepada konsumennya, baik layanan dalam bentuk penyediaan ataupun pemberian barang atau jasa.

²⁷*Ibid. Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia.* hlm. 12.

- b. Penerimaan layanan, yaitu orang yang menerima pelayanan dari orang yang menyediakan layanan bisa disebut dengan konsumen dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yani segala layanan yang tawarkan oleh penyedia layanan terhadap pihak yang membutuhkan layanan dari penyedia layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, yaitu pihak pemberi layanan harus menyediakan kebutuhan sesuai keinginan konsumennya. Pemberi layanan wajib mengacu pada tujuan utama dari pelayanan, yaitu kepuasan konsumen. Hal ini menjadi urgen untuk dilaksanakan karena tingkat kepuasan yang diterima oleh konsumen berhubungan dengan standar mutu atau jasa yang konsumen terima.²⁸

4. Ciri-Ciri Pelayanan

Adapun beberapa kriteria pelayanan haji yang baik dan memuaskan jamaah ialah sebagai berikut:

- a. Memiliki pegawai professional. Kenyamanan jama'ah sangat tergantung pada karyawan yang akan melayaninya. Karyawan yang dibutuhkan adalah karyawan yang pandai bicara, menyenangkan dan yang pastinya pandai mengambil hati jama'ah.²⁹
- b. Adanya sarana dan prasarana yang baik. Menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan. Misalkan peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang masih

²⁸Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo), hlm. 11.

²⁹Resti Wildayati Dkk, *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah* Vol 17, (Bandung: Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)), hlm. 167.

berfungsi. Adapun sarana pelayanan yang dimaksud dalam hal ini ialah semua alat dan perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berguna untuk mendukung terlaksananya pekerjaan.³⁰

- c. Bertanggung jawab. Bertanggung jawab mulai dari awal hingga selesai pelaksanaan. Jama'ah akan merasa nyaman dan aman jika pelayanannya dilakukan dengan baik dan bertanggung jawab.
- d. Mampu melayani dengan cepat dan tepat. Pelayanan ini berkaitan dengan sarana dan prasarana. Jika semuanya di fungsikan maka pelayanan tersebut mempercepat dalam aktivitas pekerjaan, sehingga dapat lebih mengefisiensi waktu. Menambah produktivitas dan menciptakan perasaan puas pada konsumen yang berkepentingan, sehingga pada akhirnya dapat meredam emosional jama'ah.³¹
- e. Mampu berkomunikasi. Karyawan harus bisa berkomunikasi dengan baik dan benar. Mampu menjelaskan segala bentuk kebutuhan konsumen dengan lancar, tepat, singkat dan jelas. Sehingga jama'ah merasa puas dengan apa yang sudah disampaikan.³²
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Agar menjadi sosok pegawai yang baik maka haruslah mempunyai pengetahuan yang luas dan

119. ³⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: PT BumiAksara, 2002), hlm.

³¹ *Ibid.* hlm. 119.

³² *Ibid.* h. 191.

kompetensi yang cakap. Karena salah satu tugas karyawan itu adalah membimbing dan mengarahkan para jama'ah.

g. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Memahami keinginan jama'ah adalah salah satu yang harus karyawan pikirkan. Supaya dalam pelayanan tidak mencederai hak-hak jama'ah.

h. Mampu memberikan kepercayaan

Karyawan menjaga nama baik sebuah perusahaan atau lembaga tempat kerjanya. Karena penilaian baik dan buruknya semua lembaga disebabkan kemampuan karyawan memberikan kepercayaan kepada jama'ah. Karyawan tidak boleh merusak dan menghilangkan kepercayaan yang telah di amanahkan oleh para jama'ah.

5. Standar Pelayanan Haji

Penyelenggara haji dan umrah (PHU) telah mengeluarkan keputusan yang mengatur standar pelayanan minimal (SPM) yang akan diterima jama'ah haji indonesia selama berada di Makkah. Standar pelayanan minimal itu mencakup beberapa layanan yaitu, akomodasi, konsumsi, dan transportasi darat.³³

6. Fungsi Bidang Pelayanan Haji Dan Umrah

Dalam menjalankan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 447, bahwa penyelenggaraan haji dan umrah menyelenggarakan beberapa fungsi:

³³<https://ihram.co.id/berita/p7q3rg313/standar-pelayanan-minimal-haji-indonesia-ini-poinpoinnya>

- a. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
 - b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan dan pembinaan, di bidang pendaftaran, dokumen, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, dan pembinaan jama'ah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji.³⁴
 - c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
7. Susunan Bidang Penyelenggaraan Haji Umrah
- a. Pendaftaran dan dokumentasi. Seksi ini merupakan tugas mempersiapkan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pendaftaran dan dokumen haji.
 - b. pembinaan haji dan umrah. Seksi ini mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pendaftaran dokumen haji.
 - c. Seksi akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji. Tugasnya adalah melakukan persiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan di bidang akomodasi, transportasi dan perlengkapan haji.
 - d. Seksi pengelolaan keuangan haji

³⁴Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Pasal 44.

- e. Seksi sistem informasi haji. Seksi sistem informasi haji memiliki tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, di bidang sistem informasi haji dan umrah.³⁵

B. Ibadah Haji

1. Pengertian Ibadah Haji

Pengertian haji secara etimologi berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Sedangkan pengertian haji secara terminologi haji berarti mengunjungi Ka'bah untuk melaksanakan ibadah kepada Allah SWT dengan memenuhi syarat-syarat dan rukun-rukun serta beberapa kewajiban tertentu dan melaksanakannya pada waktu yang ditentukan. Haji merupakan rukun Islam yang kelima. Wajib dilakukan oleh setiap Muslim yang mampu. Orang yang tidak mengimani perintah haji maka tergolong kepada orang yang kufur dan murtad dari agama Islam.³⁶

Selain itu, kata al-hajju bisa juga diartikan berkunjung atau mendatangi. Makna hal ini sejalan dengan aktivitas ibadah haji, dimana seluruh umat Islam yang ada di berbagai Negara datang mengunjungi Baitullah pada saat musim haji karena tempat ini dianggap mulia.³⁷

³⁵Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Pasal 44 Dan 448.

³⁶Nogarsyah, *Panduan Lengkap Haji Dan Umrah* (Jakarta: PUSTAKA PHOENIX, 2005), hlm. 83.

³⁷Said Agil Husin, *Penuntun Jama'ah Haji Mencapai Haji Mabruur*, (Jakarta: Ciputat Press, 2003), hlm. 1.

Seorang ahli fikih kontemporer dari mesir yaitu Sayyid Sabiq, (lahir 1915 M), mendefenisikan bahwa haji adalah: “Dengan sengaja berkunjung ke Makkah untuk melaksanakan tawaf, sa’i, wukuf di arafah, dan rangkaian manasik haji lainnya, dalam rangka menunaikan panggilan Allah demi mengharapkan ridha dari Allah”.

2. Tujuan Ibadah Haji

Tujuan beribadah haji adalah untuk mendekatkan diri kepada Allah dilaksanakan dengan keikhlasa untuk mengabdikan Allah, menghambakan diri kepada sang pencipta dan hanya semata-mata untuk mematuhi perintah-Nya. Secara ikhlas melaksanakannya dengan mengharapkan pahala dan ridha-Nya.

3. Dasar Hukum Ibadah Haji

Haji adalah kewajiban yang Allah perintahkan kepada setiap umat muslim dan muslimah yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakannya. Baik mampu secara materi dan juga mampu secara fisik untuk melakukan perjalanan jauh ke tanah suci Makkah. Telah Allah jelaskan dalam al-Quran Surah Ali-Imran (3): 97.

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ^{٩٧}

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.³⁸

³⁸Kementerian Agama RI, *Cordova Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: 2012), hlm. 62.

Rasulullah menjelaskan dalam sabdanya. Sebagai berikut:

وعن عائشة رضي الله عنه قالت: قلت: يا رسول الله على النساء جهاد؟ قال: نعم، عليهن جهاد لا قتال فيه الحج و العمرة، رواه احمد وابن ماجه، واللفظ له، واسناده صحيح، واصله في الصحيح.

Artinya: Dari Aisyah rodiallohu anha dia berkata: saya berkata: Wahai Rasulullah! Apakah kaum wanita itu diwajibkan jihad? Beliau bersabda: ya, mereka diwajibkan jihad, tanpa perang di dalamnya; yaitu haji dan umroh. Riwayat Ahmad Dan Ibnu Majah, lafal hadis dalam riwayatnya. Sanadnya sahih, asalnya dalam kitab Bukhari.³⁹

4. Keutamaan Ibadah Haji

Dalam hadits Rasulullah SAW bersabda:

عن ابي هريرة رضي الله عنه ان رسول الله قال : العمرة الى العمرة كفارة لما بينهما، والحج المبرور ليس له جزاء الى الجنة. متفق عليه.

Artinya: Dari Abu Hurairoh ridiyallohu anhu bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: Umroh ke umroh penghapus dosa-dosa yang dilakukan antara dua umroh tersebut, dan tidak ada balasan bagi haji mabrur kecuali surga. Muttafaq alaih.⁴⁰

5. Syarat-Syarat Wajib Haji

Kewajiban Haji tidak dibebankan kepada siapapun terkecuali jika telah terpenuhi lima syarat, yakni: ⁴¹

³⁹ Alhafidh Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Terjemah Bulughul Maraam*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2012), hlm. 309.

Ibid, hlm. 308.

⁴¹ Mohammad Hidayat, *Ensiklopedi Haji Dan Umrah*, (Jakarta: Penerbit Zikrul Hakim, 2014), hlm. 35.

- a. Muslim. Muslim adalah syarat utama dalam pelaksanaan haji. Orang yang kafir tidak diseru dan diperintahkan untuk mengamalkan ajaran Islam sehingga orang kafir tidak memiliki kewajiban untuk melaksanakannya.
- b. Berakal. Orang gila tidak wajib melaksanakan perintah agama. Untuk kesempurnaan agama yang dilakukan, kewajibannya hanya di bebaskan kepada orang yang waras dan sadar.
- c. Baligh. Anak kecil tidak wajib melaksanakan perintah agama.
- d. Merdeka. Untuk melaksanakan haji syaratnya harus merdeka, tidak diperbudak oleh tuannya. Hamba sahaya tidak berkewajiban untuk melakukan ibadah haji karena ia sendiri tidak mempunyai harta benda. Bahkan, hartanya itu milik majikannya.
- e. Mampu (*istitha'ah*). Mempunyai kemampuan sesuai dalil yang menunjukkan syarat firman Allah SWT (QS. Ali-Imran: 97).

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ، اِلَيْهِ سَبِيْلًا وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ⁴²

Artinya: “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.⁴²

6. Rukun-Rukun Haji

Ibadah haji itu sah, apabila memenuhi rukurnya. Oleh sebab itu mengenai pelaksanaan rukun haji hendaknya diperhatikan benar, agar haji tidak menjadi batal.

⁴²Kementerian Agama RI, *Cordova Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: 2012), hlm. 62.

Rukun adalah sesuatu yang tidak boleh ditinggalkan, jika pelaksanaan haji dilakukan tanpa rukun maka hajinya tidak sah. Bila salah satu rukun saja tertinggal tidak bisa diganti dengan “dam”. Adapun rukun-rukun haji itu adalah:

- a. Ihram. Ihram ialah memulai niat dengan mengerjakan haji dan umrah. Niat dimulai setelah memakai pakaian ihram yang tidak berjahit.
- b. Thawaf. Thawaf ialah mengelilingi ka’bah sebanyak tujuh kali putaran dengan menggunakan pakaian ihram.
- c. Sa’i. Sa’i adalah melakukan lari-lari kecil di antara bukit Safa dan Marwah.
- d. Wukuf di Arafah. Wukuf di arafah dimulai dari tergelincir matahari (waktu zuhur) tanggal 9 bulan haji hingga terbit fajar tepatnya pada tanggal 10 bulan haji.
- e. Mencukur atau menggunting rambut. Mencukur rambut tidak harus seluruhnya tetapi tiga helai rambut pun di anggap memadai.⁴³

7. Wajib Haji

Dalam pelaksanaan ibadah haji tidak lepas dari wajib haji yang akan dilakukan.⁴⁴ Adapun wajib haji adalah:

- a. Berpakaian Ihram dari Miqot
- b. Bermalam di Muzdalifah
- c. Bermalam di Mina

⁴³Ali Hasan, *Tuntunan Haji*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2001), hlm. 21-30.

⁴⁴Mulyono, Harun, *Buku Lengkap Dan Praktis Haji Dan Umrah*, (Jogjakarta: BENING, 2010), hlm. 79-91.

- d. Melontar Jumrah Ula, Wustha, dan Aqabah
- e. Tidak melakukan perbuatan yang dilarang waktu Ihram Haji dan Umrah.

8. Hikmah Haji

Bagi jama'ah yang berangkat haji akan mendapatkan beberapa hikmah yang sangat besar dan banyak antara lain yaitu:

- a. Membina dan memupuk persatuan umat Islam. Pada saat melaksanakan ibadah haji, etnis (suku), warna kulit, bangsa, pangkat kedudukan dan perasaan melebur menjadi satu, sama-sama mendekatkan diri kepada sang Pencipta dengan tujuan mengharap ke-ridhaan-Nya.
- b. Mengapus dosa. Pada saat kita pergi menunaikan ibadah haji, kita membawa dosa, dan pada saat kita kembali telah bersih dari dosa tersebut bila haji itu ditunaikan dengan niat yang ikhlas bukan karena ingin mendapat gelar haji (status sosial).
- c. Meningkatkan semangat juang (jihad). Menunaikan Haji termasuk dalam Jihad atau dalam arti memperjuangkan Agama Allah memiliki nilai yang amat tinggi. Menyabung nyawa di medan perang, adalah jihad dan tidak semua orang dapat berlaga di medan perang.
- d. Mendapat kehormatan sebagai tamu Allah. Semua jama'ah baik haji atau umrah di *baitullah*, disebut dengan tamu Allah yang mendapatkan layanan dan santunan. Layanan dan santunan bagi jama'ah haji dan umrah adalah ketika mereka memanjatkan berdoa di-*ijabah* dan bila meminta ampunan akan di terima taubat mereka.

- e. Mengadakan hubungan antar bangsa. Jama'ah haji yang datang dari berbagai belahan penjuru dunia, dengan ragam ras, bahasa, adat istiadat dan serta lainnya, di tanah suci semuanya dipersatukan oleh akidah dan ukhuwah Islamiyah.
- f. Mendapatkan surga sebagai hadiah. Orang yang menunaikan ibadah haji itu, dia telah membangun tempat tinggal abadi. Kerena balasan yang Allah berikan kepada orang yang menunaikan haji dan memperoleh haji mabrur maka balasannya adalah surga.⁴⁵

Demikianlah di antara hikmah yang dapat simpukan dari ibadah haji untuk direnungkan, dipahami, dihayati dan diamalkan agar uang, tenaga, waktu yang telah dikorbankan tidak terbuang percuma dan sia-sia. Dengan memahami dan mengetahui semua hikmah yang ada dalam pelaksanaan ibadah haji maka jama'ah semakin ikhlas melaksanakannya untuk mendapatkan ridho-Nya.

9. Macam-Macam Haji

Ibadah haji mempunyai macam-macam haji. Dalam pelaksanaan ibadah haji memiliki macam-macam tata cara pelaksanaannya. Cara-caranya pun berbeda-beda. Adapun macam-macam haji adalah sebagai berikut:

- a. Haji Ifradh. Secara bahasa, ifradh memiliki arti “mengasingkan diri” atau “menyendiri”. Sedangkan seacara syar'i adalah mengerjakan ihram (berihram) di miqot dengan berniat haji saja atau berniat umrah saja.

⁴⁵Ali Hasan, *Tuntunan Haji* (Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2001), hlm. 1-8.

- b. Haji Qiran. Haji qiran secara bahasa adalah bersamaan. Sedangkan secara syar'i qiran adalah berpakaian ihram di miqat dengan niat mengerjakan haji dan umrah secara bersamaan (di gabung atau di satukan). Jadi, haji qiran adalah melaksanakan haji dan umrah diwaktu sama.
- c. Haji Tamattu'. Tamattu' Secara bahasa adalah bersenang-senang (santai). Sedangkan tamattu' secara syar'i adalah menggunakan pakaian ihram di miqat dengan berniat umrah, lalu setelah selesai ibadah umrah maka dilanjutkan dengan tahallul. Kemudian, menunggu datangnya hari haji, barulah dilaksanakan berihram untuk ibadah haji.⁴⁶

C. Kajian Terdahulu

Beberapa karya terdahulu (skripsi) yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Pertama, Skripsi Nadiyah Ibrahim dengan judul *“Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT GADIK Meda Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah”*. Dalam hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pelaksanaan bimbingan manasik haji tidak terlepas dari manajemen yang baik. Perusahaan PT GADIK Meda terkenal maju dan berkembang luas disebabkan manajemen yang mereka terapkan sesuai dengan berkembangnya zaman.

⁴⁶Mulyono, Harun, *Buku Lengkap Dan Praktis Haji Dan Umrah*, (Jogjakarta: BENING, 2010), hlm. 92-95.

Dalam manajemen yang dilaksanakan terdapat pelayanan-pelayanan yang baik. Penyediaan layanan yang disediakan oleh PT GADIKA Medan menciptakan suasana positif kepada jama'ah. Dan para jama'ah manasik haji merasa puas dengan pelayanan PT GADIKA Medan. Tidak hanya sampai di situ, PT GADIKA Medan juga termasuk dari lembaga yang disukai oleh masyarakat.⁴⁷

Penelitian ini memfokuskan bagaimana mengelolah pembinaan haji dalam penggunaan manajemen yang baik dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di PT. GADIKA MEDAN.

Ketiga, Skripsi Desiana dengan judul *“Pengelolaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Umul Quro Dalam Membina Calon Jama'ah Haji Di Kota Medan”*. Penelitian nya mengungkapkan hasil: pengelolaan kelompok bimbingan ibadah haji yang dilakukan Umul Quro yang pertama tidak terpenuhinya kebutuhan fasilitas manasik haji seperti alat peraga atau miniature untuk kebutuhan manasik haji.

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Umul Quro kurang bergerak dalam hal promosi dimana tujuan dari promosi ialah untuk memperkenalkan dan membuat masyarakat tertarik dan memikat perhatian masyarakat.⁴⁸

Kedua, Skripsi Aula Mashuri Siregar dengan judul *“Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang”*.

⁴⁷Nadiyah Ibrahim, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT GADIKA Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah* Skripsi (Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan, 2019).

⁴⁸Desiana, *Pengelolaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Umul Quro Dalam Membina Calon Jama'ah Haji Di Kota Medan* Skripsi (Medan: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi IAIN SU Medan, 2012).

Penelitian ini menunjukkan bahwa: Analisis SWOT sangat diperlukan untuk meminimalisir semua kelemahan-kelemahan yang ada dalam pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang. Dengan analisis ini bisa di evaluasi pelayanan ibadah haji dan umrah sudah sejauh mana perkembangan lembaga tersebut memberikan pelayanan dan penanganan yang baik.

Dengan adanya analisis SWOT ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang dengan mudah bisa meminimalisir banyak hal-hal yang bisa menghambat pemberian pelayanan kepada jama'ah calon haji. Kementerian Agama Kabupaten Deli serdang juga lebih profesiaonal dalam pelayanan karena telah menjalankan analisis-analisis untuk peningkatan kualitas pelayanan.⁴⁹

⁴⁹Aula Mashuri Siregar, *Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang*. Skripsi (Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan, 2018).

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Secara umum penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara, yaitu berada di Jl. Lintas Gunung Tua-Padangsidimpunan km. 5, Sigama, Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara, Sumatera Utara pos 22753.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah penelitian Kualitatif. Penelitian ini adalah kajian lapangan yang dilakukan untuk melihat Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada calon jama'ah haji Babupaten Padang Lawas Utara. Pada pendekatan ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif, maksudnya dalam hal ini peneliti memberikan gambaran sesuai fakta yang ditemukan di lapangan.

C. Informan Penelitian

Narasumber (informan) sebagai sumber data penelitian kualitatif pada umumnya lazim disebut sebagai responden. Untuk mendapatkan data penelitian diperlukan informan. Data yang diambil merupakan hasil observasi dari informan berupa hasil wawancara. Untuk mendapatkan data yang lebih akurat maka peneliti akan menentukan informan yang akan peneliti wawancara.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

1. Dr. H. Haddad 'Ulum Harahap, MA	Kepala Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah (PHU)
2. Nuranita	Staff
3. Adelina Mantasari	Staff
4. Sirun Hasri Siregar	Staff

Adapun Informan dari Jama'ah Haji

1. Panerangan Harahap
2. Siti Orun Siregar
3. Poso Mangatas Harahap
4. Tabal Harahap
5. Jamiah Siregar

Untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan maka peneliti akan mewawancarai Informan yang di pilih dari jama'ah haji yang menunaikan ibadah haji tahun 2018 serta jama'ah haji yang mendaftar pada tahun 2019.

D. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu:

1. Sumber data primer yakni sumber data pokok atau utama yang didapat dari informan penelitian melalui teknik observasi dan wawancara.

2. Sumber data sekunder yakni sumber data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber pendukung, seperti literatur kepustakaan baik bentuk buku, jurnal, dan lain nya yang mendukung penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode untuk mengumpulkan data-data. Metode yang digunakan sebaga iberikut:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah data utama yang di dapatkan dari inrforman yang diwawancarai. Peneliti akan melakukan sebuah bidang dialog kepada informan untuk memperoleh informasi. Wawancara adalah sebagai teknik pengumpul data dengan berkomunikasi yang di gunakan peneliti apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.⁵⁰

Apabila peneliti ingin mengetahui lebih mendalam maka peneliti harus melakukan wawancara. Terdapat dua macam wawancara yakni terstruktur dan non-terstruktur. Secara kegiatan wawancara juga dapat dilaksanakan dengan dua cara yakni bertemu dengan informan langsung atau dapat juga melalui via telfon. Pada penelitian ini yang akan digunakan ialah wawancara terstruktur, hal ini dipilih karena peneliti sudah dapat memprediksi pasti tentang informasi yang akan di dapat. Adapun

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 137

wawancara tidak terstruktur maksudnya wawancara bebas dimana sang peneliti biasanya tidak menggunakan alat bantu pedoman dalam melaksanakan wawancaranya.⁵¹

Informan yang akan penulis wawancarai di antaranya: Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara, yaitu kepala seksi penyelenggara haji dan umrah, staf/pegawai serta beberapa jama'ah haji yang telah mendapat pelayanan dan bimbingan dari Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang mengandalkan alat indra untuk mengamati secara detail dan serius suatu objek. Dalam hal ini pengamatan dilakukan secara fokus dan terpusat.⁵² Kegiatan pengamatan merupakan kegiatan yang lazim dipergunakan dalam penelitian kualitatif, bahkan kegiatan ini hampir dikatakan tidak dapat ditinggalkan.

Sutrisno hadi (1986), mengemukakan Observasi merupakan aktivitas yang kompleks yang dilakukan oleh peneliti, aktivitas ini melibatkan kegiatan fisik dan psikis. Kegiatan fisik dalam hal ini mengandalkan alat indra untuk dapat melihat mendengar dan lainnya, sedangkan kegiatan non psikis menghendaki kegiatan yang mengandalkan ingatan untuk merekam semua aktivitas yang termati selama observasi.

⁵¹*Ibid.* hlm. 138.

⁵²*Ibid.* h. 145.

Ringkasnya observasi melibatkan semua alat indra manusia, dan pekerjaannya melibatkan kefokusannya dan pemusatan. Instrumen observasi dapat berupa Kuisioner, Rekaman, Gambar dan Rcoreder, atau kadang kala juga menggunakan tes.⁵³

3. Dokumentasi

Secara sederhana dokumentasi itu artinya dokumen. Dalam penelitian tentu terdapat data yang berbentuk dokumen, oleh karena itu dalam hal itu peneliti menganalisis dan menyelidiki dokumen tertulis seperti konsideran peraturan, notulensi rapat, Surat kabar, majalah, dan dokumen lain yang relevan.⁵⁴

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data artinya aktivitas mengeksplorasi dan menyusun dengan sistematis data yang telah di temukan baik dari hasil wawancara, Observasi, ataupun kegiatan dokumentasi untuk dipilah dan dipilih mana yang di anggap penting dan yang tidak penting. Supaya mudah dipahami dan disimpulkan.

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan tiga macam metode, yaitu wawancara, studi observasi, studi dokumentasi, hal ini sebagaimana yang telah penulis kemukakan di atas.

⁵³Arikunto, *Prosedur Penelitian Cetakan Kedelapan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1992), hlm. 128.

⁵⁴*Ibid.* h.131.

2. Reduksi Data

Reduksi data bagian dari penseleksian data, mengambil hal-hal penting untuk kemudian dirangkum dan mengintegrasikanya kepada hal yang urgen dalam penelitian.

3. Sajian Data

Benih dari kegiatan reduksi data kemudian akan di-*display* (disajikan) kedalam bentuk naratif, atau dengan kata lain dalam bentuk uraian kalimat. Selain itu sajian data nantinya juga menghendaki adanya tabel, grafik, bagan, dan gambar, atau juga jaringan kerja. Semuanya akan dikemas secara rapi untuk mempermudah pembaca dalam memahaminya.

4. Penarikan Kesimpulan

Data yang telah didapatkan kemudian dikorelasikan, atau dikomparasikan antara satu data dengan data lainnya, sehingga nantinya hubungan dan komparasi itu menjadi satu kesimpulan, ini dilakukan sebagai cara untuk menarik kesimpulan dan menjawab pertanyaan sebagaimana yang telah dikemukakan pada rumusan masalah.

Dalam penarikan kesimpulan, peneliti harus mendasarkannya pada data mentah yang ada agar akurat dapat dapat dipercaya. Dalam penelitian ini semua data lapangan di olah untuk mengangkat data kepermukaan dan memberikan gambaran tentang penyelenggaraan pelayanan ibadah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.

Itulah empat komponen dalam proses menganalisis data, tak dapat terpisakan, semuanya saling keterkaitan, apabila satu saja hilang, maka kesimpulan penelitian nantinya akan cacat dan tidak sempurna.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara

1. Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara berada di Jl. Lintas Gunung Tua-Padangsidiempuan km. 5, Sigama, Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara, Sumatera Utara pos 22753.

2. Visi-Misi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara

VISI:

“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Padang Lawas Utara Yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Mandiri Dan Sejahtera Lahir Dan Batin”.

MISI:

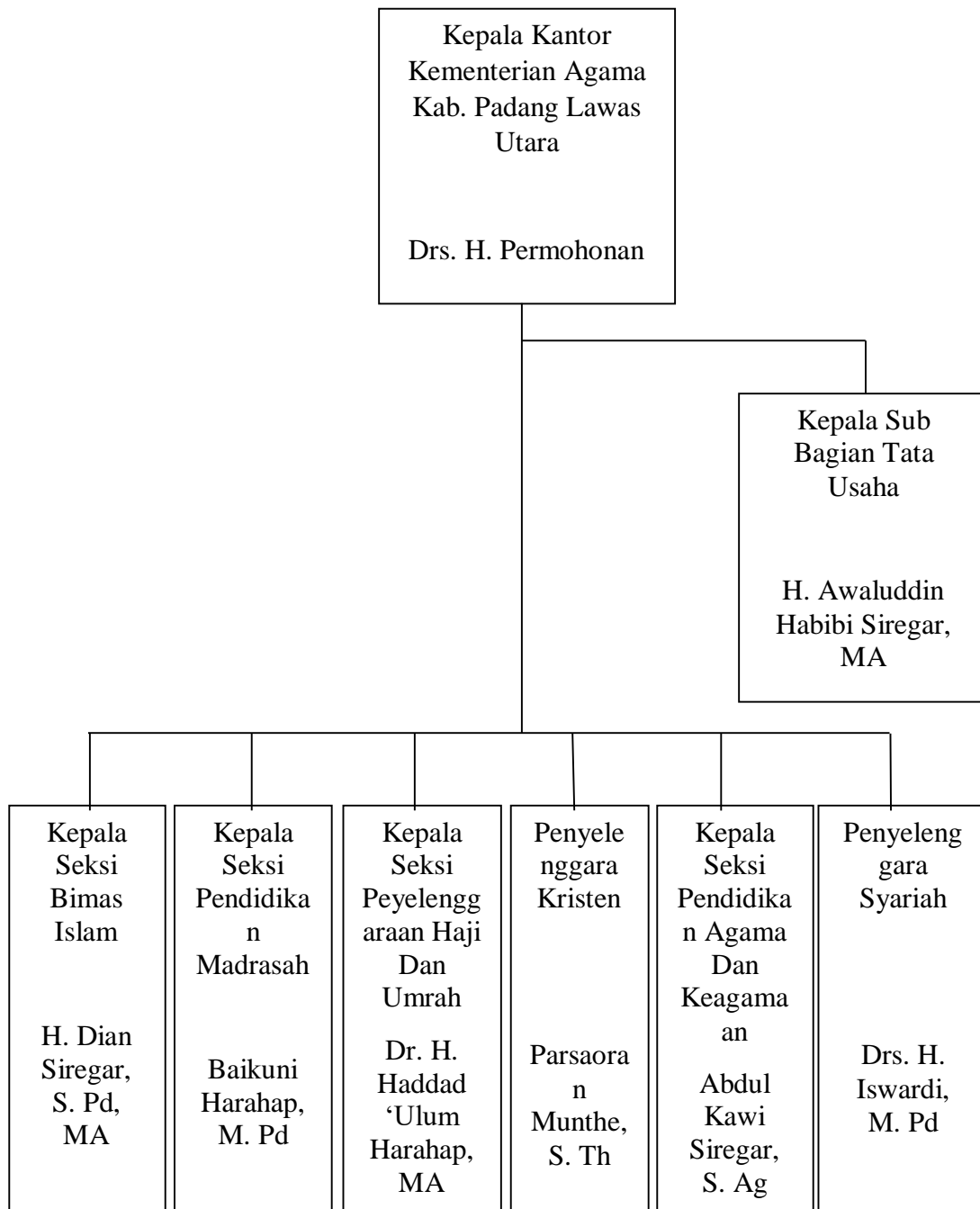
- a. Meningkatkan Kualitas Kehidupan Beragama.
- b. Meningkatkan Kualitas Kerukunan Umat Beragama.
- c. Meningkatkan Kualitas Raudhatul Athfal, Madrasah, Perguruan Tinggi Agama, Pendidikan Agama Dan Pendidikan Keagamaan.
- d. Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- e. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Bersih Dan Berwibawa.

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam membangun sebuah organisasi. Dengan adanya susunan sustruktur organisasi maka tiap-tiap staf

akan berkerja sesuai dengan tugasnya masing-masing untuk menghasilkan usaha yang efektif dan efesien. Adapun struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara adalah sebagai berikut:

Gambar: 1.0 Struktur Kementerian Agama Padang Lawas Utara



4. Uraian Tugas Kementerian Agama Kabupaten Agama Kabupaten Padang

Lawas Utara

a. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara

- 1) Menetapkan visi misi serta kebijakan teknis di bidang keagamaan dan bimbingan kehidupan beragama.
- 2) Menetapkan arah kebijakan, menyusun perencanaan, sasaran kegiatan dan penjadwalan kegiatan serta membagi tugas dan menentukan penanggung jawab kegiatan.
- 3) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi prestasi kerja masing-masing unit kerja/seksi serta kordinasi dengan instansi terkait.
- 4) Melaksanakan penyelesaian masalah yang timbul dan pembinaan pegawai.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

- 1) Melakukan pelayanan teknis dan administrasi perencanaan kepegawaian, keuangan, perlengkapan ketatausahaan dan rumah tangga kepada seluruh satuan organisasi dan/atau satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.

c. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.

- 1) Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang jama'ah haji dan petugas, dokumen dan perjalanan haji, perbekalan serta akomodasi haji

d. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah

- 1) Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang kurikulum, ketenagaan dan kesiswaan serta supervisi dan evaluasi pada RA, MI, MTs dan

pendidikan agama Islam pada sekolah umum tingkat dasar dan menengah pertama serta sekolah luar biasa.

e. Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

- 1) Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang pendidikan keagamaan, pendidikan diniyah, pendidikan salafiyah, kerjasama kelembagaan dan pengembangan pondok pesantren, pengembangan santri dan pelayanan pondok pesantren pada masyarakat.

f. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

- 1) Melakukan pelayanan, bimbingan dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.

g. Kepala Penyelenggara Syariah

- 1) Memimpin kegiatan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor Kementerian Agama sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka melaksanakan sebagian tugas kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.

h. Kepala Penyelenggara Kristen

- 1) Merumuskan kebijakan teknis, pembinaan bimbingan di bidang penerangan dan pendidikan agama Kristen.

5. Struktuk Organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama
Kabupaten Padang Lawas Utara

Seksi penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, juga terdapat susunan strukutur organisasi sebagai berikut:

Tabel: 1.1 Struktur Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah (PHU)

No.	Nama	Jabatan
1.	Dr. H. Haddad ‘Ulum Harahap, MA	Kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
2.	Nurhayati, SH	Staf Arsif
3.	Rosmawati Rambe	Staf Penerima Pendaftaran
4.	Nuranita	Staf Penerima Pendaftaran
5.	Pangadilan Tanjung	Staf SISKOHAT
6.	Sirun Hasri Siregar	Pramu Bakti
7.	Adelina Mantasari Harahap S. Pd. I	Pramu Bakti
8.	Jahria Harahap	Pramu Bakti

6. Tugas Pokok Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah

Seksi penyelenggara haji dan umrah memiliki tugas yaitu melaksanakan pelayanan, pembinaan, bimbingan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang

penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.

Berdasarkan tugas yang diemban maka pegawai penyelenggara haji dan umrah harus profesional dalam melakukan pelayanan, pembinaan serta bimbingan kepada masyarakat. Disamping itu pengolahan sistem informasi harus selalu update dan berkembang.

B. Pelayanan Administrasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara

Penyelenggara haji dan umrah dengan jumlah karyawan 8 orang dan mampu mengoperasikan computer serta penjelasan tentang bimbingan manasik haji. Adapun jumlah jama'ah yang ikut melaksanakan bimbingan manasik haji pada tahun 2018 adalah sebanyak 317 jama'ah dan yang di berangkatkan haji pada tahun 2018 adalah sebanyak 315 jama'ah haji. Pada tahun 2018 jama'ah haji yang mendaftar ada sebanyak 597 orang jama'ah. Sedangkan jama'ah haji yang mendaftar pada tahun 2019 menurun dengan jumlah 347 orang jama'ah.

Bentuk pelayanan administrasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara adalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran Haji

Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara melakukan pendaftaran haji di setiap hari kerja. Pendaftaran jama'ah haji merupakan langkah awal untuk mendapatkan nomor porsi haji.

Adapun prosedur dalam pendaftaran haji yaitu:⁵⁵

- a. Calon haji datang ke bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji (BPS BPIH) syariah untuk membuka rekening tabungan haji dengan setoran minimal Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) dan membawa dokumen berupa, satu lembar fotocopy KTP, Kartu Keluarga (KK), Akte lahir/akte nikah, pas foto 3x4 = 5 lembar dan 4x6 = 1 lembar dengan backround putih dan tampak 80% wajah.
- b. Meminta untuk diterbitkan nomor validasinya oleh Bank.
- c. Bank akan menerbitkan buku setoran awal biaya pendaftaran ibadah haji (BPIH) sebanyak 5 lembar dengan rincian, lemabar yang pertama bermaterai Rp 6000,- untuk calon haji, lembaran kedua untuk bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji (BPS BPIH), lembar ketiga untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, lembat keempat untuk Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan lembaran terakhir untuk Direktur Jenderal PHU Kementerian Agama Republik Indonesia.
- d. Calon jama'ah haji yang bersangkutan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama bagian seksi penyelenggara haji dan umrah untuk melakukan verifikasi berkas seperti, setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), fotocopy ktp 3 lembar, fotocopy bukti rekening setoran tabungan haji, fotocopy Akte Nikah/Akte Kelahiran 1 lembar, fotocopy

⁵⁵Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Peraturan Perubahan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Kartu Keluarga (KK), dan pas foto 3x4 sebanyak 6 lembar dan 4x6 sebanyak 1 lembar dengan tampak wajah 80%.

- e. Jama'ah haji yang bersangkutan masuk keruangan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk melakukan wawancara, entry nomor validasi dari bank, pengambilan foto dan rekam sidik jari untuk mendapatkan nomor porsi haji.
- f. Jama'ah akan mendapatkan 1 lembar Surat Perjalanan Ibadah Haji (SPIH) yang didalamnya tertera nomor porsi yang sudah ditandatangani dan distempel dinas oleh petugas kantor Kementerian Agama Kab/Kota dan masing-masing diberi pas foto 3x4.
- g. Lembar Surat Perjalanan Ibadah Haji (SPIH) 2-5 disimpan di Kantor Kementerian Agama Kab/Kota.

Pertanyaan: bagaimana pelayanan administrasi dalam pendaftaran haji?

Pegawai seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU) Sirun Hasri Siregar mengatakan bahwa,

“Jama'ah haji yang ingin melaksanakan ibadah haji terlebih dahulu mendaftarkan diri dan melengkapi berkas-berkas yang telah ditentukan sebagai persyaratan. Jama'ah yang ingin mendaftar haji itu tidak langsung berurusan dengan Kementerian Agama ini, tapi mereka harus pergi ke Bank dulu untuk membayar setoran awal dan nanti pihak Bank akan mengeluarkan validasi.”⁵⁶

⁵⁶Wawancara Dengan Bapak Sirun Hasri Siregar. Kamis, 06 Februari 2020. Jam : 09:20 WIB

Tegas beliau lagi “*Setelah jama’ah mendapatkan validasinya baru datang ke Kantor ini agar di keluarkan nomor porsinya. Seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU) tinggal memberikan pengesahan saja*”.⁵⁷

Beliau mengatakan lagi bahwa,

“Calon jama’ah haji wajib datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara tidak melalui perwakilan serta perantara dengan membawa berkas-berkas seperti, KTP, kartu keluarga (KK), buku tabungan yang sudah di buka, akte kelahiran atau izajah serta surat nikah. Kesemua berkas-berkas ini di bawa dan di foto copy. Setelah terdaftar sebagai calon haji maka calon jama’ah haji melakukan pelunasan ke bank dan calon jama’ah haji tinggal menunggu sampai waktu panggilan untuk berangkat sesuai dengan nomor urut porsi”.⁵⁸

Pendaftaran haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara seksi penyelenggara haji dan umrah. Berkas-berkas haji diberikan kepada bagian sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) agar data-data dari jama’ah haji di entry secara online.

Pelayanan administrasi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas utara tidak menyulitkan bagi masyarakat yang ingin mendaftar calon haji. Kepala seksi haji dan umrah Bapak Dr. H. Haddad ‘Ulum Harahap, MA mengatakan: *jama’ah yang mendaftar haji itu tidak kami biarkan begitu saja. Kami layani semua jama’ah yang telah mendaftar haji dan kami berikan hak-hak mereka seperti perlengkapan haji, bimbingan manasik haji, semuanya kami tangani*.⁵⁹

⁵⁷Wawancara dengan Bapak Sirun Hasri Siregar. Kamis, 06 Februari 2020. Jam : 09:23 WIB

⁵⁸Wawancara dengan Bapak Sirun Hasri Siregar. Kamis, 06 Februari 2020. Jam : 09:25 WIB

⁵⁹ Wawancara dengan Kepala PHU Bapak Dr. H. Haddad ‘Ulum Harahap, MA. Kamis, 06 Februari 2020. Jam: 10:10 WIB

Sarana dan prasana yang dalam pendaftaran haji sudah disiapkan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Ruangan pendaftaran dan pembatalan haji sudah di siapkan beserta kursi dan mejanya.

Adapun tugas dari Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sebagai berikut:

- a. Membantu mengelola keuangan pelaksanaan anggaran operasional haji (PAOH).
- b. Membantu staf penyelenggaran haji dan umrah mengelola aset dan barang milik haji (BMH), SA-BPIH.
- c. Membantu staf penyelenggara haji dan dalam menerima berkas pendaftaran calon jama'ah haji dan mendokumentasikannya.
- d. Membantu staf penyelenggaraan haji dan umrah meyiapkan berkas pengurusan paspor jama'ah calon haji.
- e. Membantu mengelola system komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dan aplikasi online lainnya yang bersangkutan dengan penyelenggaraan haji dan umrah.
- f. Membantu staf penyelenggaraan haji dan umrah menulis papan informasi haji.
- g. Mambantu staf penyelenggaraan haji dan umrah mempersiapkan perlengkapan haji.
- h. Membantu staf penyelenggaraan haji dan umrah dalam memberikan informasi tentang haji dan umrah.

- i. Mengerjakan pekerjaan lainnya yang ditugaskan oleh kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah.⁶⁰

Wawancara dengan bapak Poso Mangatas Harahap mengatakan, *“Untuk pendaftaran kami rasa tidak menyulitkan, waktu kami mendaftar prosesnya tidak lama, yang paling lama itu di Bank karena banyak yang antri, kalau di Kantor Kemenag sebentar saja”*.⁶¹

Ungkapan Ibu Jamiah Siregar saat diwawancarai beliau mengatakan, *“Sewaktu mendaftar haji tidak lama, malahan lebih lama berbincang-bincang sambil kenalan sambil bertanya alamat rumah dan marga. Proses pendaftarannya cepat dan tidak dipungut biaya apapun”*.⁶²

Bapak Sirun Hasri Siregar mengatakan bahwa,

“Setiap pegawai seksi penyelenggara haji dan umrah semuanya wajib pandai menggunakan komputer baik pendaftaran dan pembatalan haji. Seluruh pegawai seksi penyelenggara haji dan umrah bisa menangani jama’ah haji yang mendaftar dengan menggunakan teknologi computer”.⁶³

Lanjut kata beliau,

“Ketika saya tidak ada, misalkan saya keluar kota ada urusan haji maka yang lain bisa melaksanakannya dan mereka yang menanganinya”. Terkadang yang daftar perhari ada delapan belas orang, kadang sepi. Jama’ah haji yang mendaftar tahun 2019 maka perkiraannya akan

⁶⁰ File Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah.

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Poso Mangatas Harahap, 12 Februari 2020. Jam 19:15 WIB.

⁶² Wawancara dengan Ibu Jamiah Siregar salah satu jama’ah. Jum’at, 14 Februari 2020. Jam 14:30 WIB.

⁶³ Wawancara dengan Pegawai Seksi PHU Sirun Hasri Siregar. Senin, 10 Februari 2020. Jam 10:15 WIB.

menunggu selama delapan belas tahun. Kuota dari Provinsi Sumatera Utara 8.292 pertahun. 13.000 yang mendaftar di Sumatera Utara pertahun”.⁶⁴

Jadi, dalam pelayanan administrasi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara tidak menyulitkan bagi jama'ah haji melainkan memudahkan para jama'ah haji dalam pengurusan hajinya. Jama'ah hanya menyiapkan berkas-berkas seperti, kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP) buku tabungan yang sudah di buka, akte kelahiran atau izajah serta surat nikah. Semua berkas-berkas di fotocopy kan dan diserahkan kepada Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara bagian seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah (PHU).

2. Pembatalan Haji

Pembatalan pendaftaran calon haji telah diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor D/21/2016 tentang Pedoman Pendaftaran Jama'ah Haji Reguler dan Pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagai berikut.⁶⁵

- a. Pembatalan pendaftaran ibadah haji setoran awal BPIH dilakukan jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dengan membawa persyaratan yaitu sebagai berikut:

⁶⁴ Wawancara Dengan Pegawai Seksi PHU Sirun Hasri Siregar. Senin, 10 Februari 2020. Jam 10:15 WIB.

⁶⁵ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji Dan Umrah Nomor D/21/2016 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jama'ah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggara Ibadah Haji.

- 1) Surat permohonan pembatalan yang bermaterai Rp. 6.000,- dengan menyebutkan semua alasan pembatalan untuk diajukan kepada Kantor Kementerian Agama Kab/Kota.
 - 2) Membawa bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan dari Bank Penerima Setoran Biaya Ibadah Haji (BPS BPIH).
 - 3) Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama.
 - 4) Fotocopy buku tabungan yang masih aktif atas nama jama'ah yang bersangkutan dan menunjukkan aslinya.
 - 5) Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) serta aslinya.
- b. Pembatalan jama'ah haji dengan alasan meninggal dunia sebelum proses keberangkatan ke embarkasi haji, dilakukan di kantor kementerian agama kab/kota yang diwakili oleh ahli waris dengan membawa persyaratan sebagai berikut:⁶⁶
- 1) Membawa surat permohonan pembatalan bermaterai Rp. 6.000,- dengan menyebutkan alasan dalam pembatalan yang ditujukan kepada kantor kementerian agama kab/kota.
 - 2) Membawa surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh lurah atau rumah sakit setempat.

⁶⁶ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji Dan Umrah Nomor D/21/2016 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jama'ah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggara Ibadah Haji, Pasal 7 Dan 8.

- 3) Membawa surat keterangan waris bermaterai Rp. 6.000,- yang dikeluarkan oleh lurah/ kepala desa dan diketahui camat.
- 4) Membawa surat keterangan kuasa waris yang ditujukan oleh ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran jama'ah haji bermaterai Rp. 6.000,-.
- 5) Membuat surat keterangan tanggung jawab mutlak dari ahli waris bermaterai Rp. 6.000,-.
- 6) Membawa bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluarkan dari Bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji (BPS BPIH).
- 7) Asli aplikasi transfer setoran awal BPIH ke rekening kementerian agama.
- 8) Fotocopy buku tabungan yang masih aktif atas nama jama'ah yang bersangkutan serta memperlihatkan aslinya.
- 9) Fotocopy buku tabungan ahli waris yang masih aktif serta memperlihatkannya.

Pembatalan haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara Bagian Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah (PHU) dengan membawa persyaratan sesuai dengan prosedur Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Bapak Dr. H. Haddad 'Ulum Harahap, MA memberikan tanggapan bahwa,

“Kami ini kerjanya profesional (seksi PHU), kalau untuk pembatalan ya, harus datang kesini. Jumpai petugas PHU dan pegawai SSKOHAT yang mengelolah semua berkas-berkasnya. Walaupun jama'ah itu jauh, tetap

harus datang ke Kantor kami, tidak bisa diwakilkan dan menggunakan telphon”.⁶⁷

Bapak Sirun Hasri Siregar menyambung pembicaraan dan berkata,

“Bagi jama’ah yang masih hidup ingin melakukan pembatalan hajinya maka harus membawa Surat Permohonan, KTP, kartu keluarga (KK), rekening. Tapi jika sudah meninggal dunia membawa surat meninggal dunia yang dikeluarkan dari kepala desa, jika sakit membawa surat sakit dari Rumah Sakit atau Puskesmas”.⁶⁸

Beliau melanjutkan perkataannya bahwa,

“Jama’ah yang sudah mendaftar haji ada juga yang membatalkan, biasanya mereka membatalkannya karena lagi sakit, hamil dan bahkan sudah meninggal dunia. Sedangkan alasan sebagian jama’ah yang lain yang menunda keberangkatan hajinya disebabkan karena belum melunasi administrasi pendaftaran haji”.⁶⁹

Jama’ah haji yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara ada juga yang membatalkan keberangkatan hajinya, dengan alasan seperti, sakit, hamil, struk dan bahkan ada yang sudah tua yang tidak bisa lagi ikut berangkat haji. Dari data jama’ah yang membatalkan haji itu adalah karena belum lunas administrasi.

c. Pemberangkatan dan Pemulangan Jama’ah Haji

Jama’ah yang akan melaksanakan ibadah haji semua diberangkatkan dan diantarkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara hingga sampai

⁶⁷Wawancara dengan kepala PHU Bapak Dr. H. Haddad ‘Ulum Harahap, MA, Rabu, 12 Februari 2020. Jam: 10:30 WIB.

⁶⁸Wawancara dengan Pegawai Seksi PHU Sirun Hasri Siregar Senin, 10 Februari 2020. Jam 10:15 WIB.

⁶⁹Wawancara dengan Pegawai Seksi PHU Sirun Hasri Siregar Senin, 10 Februari 2020. Jam 10:20 WIB.

Bandara Kualanamu. Semua jama'ah akan dilepaskan di iringi dengan do'a untuk kelancaran ibadah haji yang akan mereka laksanakan.

Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara sudah menyediakan semua bus. Pemberangkatan jama'ah haji hingga sampai ke bandara tidak ada pungutan biaya sama sekali untuk ongkos dan biaya makan, semuanya sudah ditanggung oleh Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.

Demikian juga ketika jama'ah haji pulang ke tanah air. Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara sudah menunggu kedatangan jama'ah dan menyiapkan bus untuk menjemput semua jama'ah haji.

Salah satu jama'ah (Siti Orun Siregar) mengatakan bahwa, *“Ketika kami semua para jama'ah haji sudah sampai ke tanah air maka pihak Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara sudah menunggu di bandara untuk menjemput semua jama'ah haji”*.⁷⁰

Jama'ah haji yang telah melaksanakan ibadah haji akan di jemput kembali ke bandara Kuala Namu dan di bawa pulang ke kampung halaman masing-masing. Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara tidak langsung lepas tangan dari tanggung jawabnya. Penyediaan layanan transportasi untuk penjemputan jama'ah sudah menunggu di bandara menjemput semua jama'ah haji yang berasal dari Kabupaten Padang Lawas Utara.

⁷⁰Wawancara dengan jama'ah haji Ibu Siti Orun Siregar. Jum'at, 14 Februari 2020. Jam: 16:30 WIB.

Jadi, pelayanan admimistrasi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara tidak memberatkan kepada calon jama'ah haji baik dalam urusan pendaftaran haji maupun pembatalan haji. Pendaftaran haji serta pembatalan haji tidak bisa di daftarkan dan dibatalkan lewat telphon, melainkan harus datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dengan membawa dokumen-dokumen atau berkas-berkas.

C. Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara

1. Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara seksi penyelenggara haji dan umrah di lakukan di Masjid Raya Gunung Tua. Pada Bimbingan Manasik Akbar dilakukan dua kali pertemuan di Masjid Raya Gunung Tua. Ketika pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji penulis melihat dan mengamati secara langsung kegiatan manasik yang dilakukan di Masjid Raya Gunung Tua tersebut.

Masjid Raya Gunung Tua ini memang cukup luas sehingga dapat menampung jama'ah dalam jumlah yang banyak sekalipun. Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji seluruh jama'ah diwajibkan mengisi absensi manasik haji.

Menurut pengamatan penulis bahwa dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji seluruh jama'ah diatur dan disediakan kursi yang tersusun rapi. Seiring berjalannya proses bimbingan manasik haji, seluruh jama'ah diberikan gambaran-gambaran

tentang ibadah haji yang akan dilakukan. Seluruh jama'ah haji dianggap seperti anak murid yang menuntut ilmu.

Adelina Mantasari Harahap mengatakan bahwa *“biasanya Manasik Haji Akbar selalu dilakukan di masjid ini (Masjid Raya Gunung Tua). Lapangannya luas, parkir mobil, kereta juga ada. Masjid Raya ini juga bisa menampung banyak orang”*.⁷¹

Adapun menurut Bapak Panerangan yang merupakan salah satu jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara mengatakan *“tempat pelaksanaan manasiknya di Masjid Raya Gunung Tua, aulanya besar, nyaman dan kadang-kadang ustadnya humoris dan suka melawak saat menyampaikan materinya”*.⁷²

2. Unsur-Unsur Dalam Bimbingan Manasik Haji

a. Peserta Manasik Haji/ Jama'ah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara

Bagi jama'ah haji yang akan diberangkatkan ke tanah suci maka terlebih dahulu dibelaki dengan materi-materi manasik haji. Jama'ah haji yang sudah terdaftar akan mengikuti bimbingan manasik haji yang dilaksanakan Kemenetrian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Jama'ah tersebut adalah jama'ah yang sudah masuk porsi untuk berangkat dan berhak melunasi biaya haji tahun 2018. Maksudnya, dengan dilaksanakannya program bimbingan manasik haji agar calon jama'ah haji memiliki

⁷¹ Wawancara dengan Pegawai Seksi PHU Adelina Mantasari Harahap S.Pd. I, Senin, 10 Februari 2020. Jam 9:45 WIB.

⁷² Wawancara dengan Bapak Panerangan, Jum'at, 07 Februari 2020. Jam 13:30 WIB.

pengatahuan yang cukup. Jama'ah haji diberikan gambaran-gambaran pelaksanaan ibadah haji kepada para calon jama'ah haji yang merupakan peserta bimbingan manasik haji.

b. Pembimbing/Pemateri Bimbingan Manasik Haji Dan Materi

Pembimbing/pemateri manasik haji adalah orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pembekalan ilmu pengetahuan seputar ritual ibadah haji dan umrah. Tujuan dari pembimbing manasik haji adalah menjadikan jama'ahnya menjadi calon haji yang mandiri dan berpengetahuan di bidang ilmu manasik haji. Jika pembimbing tidak menguasai ilmu seputar pengahajian, atau tidak dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang di lontarkan jama'ah haji, maka dapat dipastikan tujuan dari bimbingan manasik haji Kabupaten Padang Lawas Utara tidak berjalan dengan lancar.

Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara juga melakukan hubungan kerjasama dalam hal bimbingan manasik haji. Hubungan kerjasama Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara adalah untuk menjadikan jama'ah haji yang lebih mandiri.

Bapak Sirun Hasri Siregar memberikan tanggapan bahwa,

“Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara bekerjasama dengan Pemerintah Daerah (PEMDA) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI). Pemerintah Daerah (PEMDA) yang akan mengeluarkan buku panduan/bimbingan manasik haji. Sedangkan hubungan kerjasama dengan Majelis Ulama Indonesia (MUI) Padang Lawas Utara adalah di bidang penceramah/pemateri tentang bimbingan manasik haji. Biasanya yang dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) lebih berpengalaman dan berilmu”.⁷³

⁷³ Wawancara dengan Bapak Sirun Hasri Siregar. Senin, 10 Februari 2020. Jam: 10:18 WIB.

c. Materi dan Metode Dalam Bimbingan Manasik Haji

Dalam bimbingan manasik haji calon jama'ah haji akan dibekali dengan pedoman manasik haji sebagai berikut:

- 1) Pemberian wawasan tentang fiqh haji.
- 2) Rute perjalanan/ziarah selama haji dan umrah.
- 3) Ibadah-ibadah sunnah yang berkaitan dengan haji dan umrah.
- 4) Bimbingan kesehatan haji.
- 5) Kriteria dan kiat-kiat menjadi haji yang mabrur.
- 6) Simulasi/praktek manasik haji.

Semua materi yang diberikan merupakan poin-poin penting dalam ritual ibadah haji yang akan dilaksanakan. Materi yang diberikan akan dipraktikkan langsung oleh jama'ah haji dilapangan apabila sudah sampai waktunya melaksanakan ritual ibadah haji ke tanah suci Makkah. Setiap jama'ah haji harus mengetahui kriteria dan kiat-kita untuk menjadi haji yang mabrur.

“Saat diwawancarai bapak panerangan harahap mengatakan, pokoknya yang di bahas itu adalah tentang pelakasanaan ibadah haji, bacaan-bacaannya. Terkadang kita disuruh membaca talbiyah, jika tidak hafal maka akan di ajarkan bacaan yang lebih mudah di ingat. Jika bacaanya lupa maka bisa di baca dengan bacaan yang lain kata ustadznya. Tuter beliau”.⁷⁴

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Panerangan Harahap, Rabu, 12 Februari 2020. Jam : 19: 20 WIB.

Pada saat pelaksanaan manasik Akbar yang dilaksanakan di Masjid Raya Gunung Tua, Awaluddin Siregar, MA selaku Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara menyampaikan materinya tentang,

“ketika melaksanakan ibadah haji kalian jangan berpikiran tidak akan melaksanakan shalat lagi, makanya disini saya sampaikan kalian semua harus belajar bagaimana cara bertayamum, shalat dengan keadaan duduk selama di pesawat dan kalian juga harus tau tata cara shalat jama’ dan qashar. Harapan saya, kalian juga harus saling tolong-menolong nanti di Tanah Suci jangan sombong-sombong”.⁷⁵

Dalam bimbingan manasik haji segala aktivitas yang bernilai ibadah dalam melaksanakan ibadah haji maka semuanya akan dipelajari dan disampaikan oleh pemateri. Ibadah-ibadah sunnah dalam haji juga akan dipelajari serta rute ziarah haji juga akan dibahas tuntas oleh pemateri dalam bimbingan manasik haji.

Metode dalam bimbingan manasik haji yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dengan menggunakan dua metode yaitu metode teori dan praktik. Seperti yang disampaikan Bapak Sirun Hasri Siregar,

“Bimbingan manasik haji disini kami lakukan dengan dua metode yaitu teori dan praktik. Kamipun berusaha dengan baik supaya jama’ah lebih cepat paham apa yang kami sampaikan. Semua gerakan, bacaan-bacaan dalam ritual ibadah haji akan dijelaskan oleh pemateri yang sudah terpilih dan berpengalaman. Setelah penjelasan secara teori dianggap sudah selesai maka akan dilanjutkan dengan praktek. Pembimbing/pemateri akan memperagakan terlebih dahulu gerakan serta bacaan yang akan dibaca”.⁷⁶

⁷⁵ Observasi Manasik Haji Akbar Pada 23 Juli 2019. Jam : 11:00 WIB.

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Sirun Hasri Siregar, Rabu, 19 Februari 2020. Jam : 20:30 WIB.

Sejauh ini menurut pengamatan peneliti dalam bimbingan manasik cukup bagus. Pemateri dari Medan juga ikut serta di undang dalam bimbingan manasik haji Akbar.

d. Pertemuan Dalam Bimbingan Manasik Haji

Jumlah pertemuan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji merupakan hal yang paling penting bagi jama'ah haji. Pihak Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara harus mengupayakan supaya dalam pertemuan manasik haji bisa memberikan bekal yang cukup kepada calon jama'ah haji. Melihat jama'ah yang manasik kebanyakan dari yang tidak berpendidikan maka pertemuan dalam bimbingan manasik haji harus dilaksanakan dengan srius. Ketika diwawancarai Bapak Sirun Hasri Siregar mengatakan bahwa,

“Jumlah pertemuan itu sudah ada dalam peraturan pemerintah. Pertemuan jumlah bimbingan manasik haji adalah dua belas kali pertemuan. Yaitu sepuluh kali pertemuan dilaksanakan di Kantor KUA tiap-tiap kecamatan dan dua kali pertemuan bimbingan Manasik Akbar yang di laksanakan Kemeterian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara”.⁷⁷

Jadi, pelayanan bimbingan manasik haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dilaksanakan di Masjid Raya Gunung Tua dengan menghadirkan pemateri yang sudah berpengalaman. Pelakasanaan bimbingan manasik haji ikut disukseskan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) Padang Lawas Utara.

⁷⁷Wawancara dengan Pegawai Seksi PHU Sirun Hasri Siregar Senin, 10 Februari 2020. Jam 11:00 WIB.

D. Hambatan Yang Dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Padang Lawas Utara

Setiap organisasi pasti mempunyai problem dalam menjalankan aktivitas organisasinya, karena setiap kegiatan pasti ada saja masalah yang menjadi penghambat suksesnya sebuah kegiatan. Kementerian agama kabupaten padang lawas utara seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU) tidak selalu lancar dalam beraktivitas mengurus data-data dan berkas jama'ah haji.

1. Hambatan Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji

Dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji ada beberapa hambatan yang di jumpai saat memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji.

Adapun hambatan yang dihadapi seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara adalah sebagai berikut:

- a. Gangguan Jaringan
- b. Mati Lampu
- c. Server Rusak
- d. Gangguan Instalasi
- e. Gangguan Satelit Seperti Kabel Kropos, Modem Rusak, Disambar Petir.

Saat wawancara Ibu Nuranita selaku staf seksi PHU mengatakan,

“Sering ada gangguan jaringan. Termasuk mati lampu apalagi di kampung kita ini dek, ya belum seperti di kota-kota. Kadang server rusak, jika server rusak biasanya nunggu paling lama dua jam. Kalau gangguan instalasi

perbaikannya butuh beberapa waktu ehta seminggu. Kalau gangguan instalasi wajib orang Telkom pusat yang datang”.⁷⁸

Beliau menambahkan,

“Tapi jika jebol server di Jakarta maka kita tinggal menunggu kapan siapnya. Kalau masalah instalasi, kabel, modem, payung, LNB, kita tunggu orang itu datang, haha. Jadi selama orang itu tidak datang maka pendaftaran di tunda. Kita masih memakai satelit, belum memakai kabel optik, karena untuk memasang kabel optik butuh biaya besar”.⁷⁹

Kabupaten Padang Lawas Utara merupakan kota yang belum maju seperti halnya di perkotaan. Lampu masih sering padam dan jaringan pun masih lelet hingga koneksi internet melambat. Kesemuanya merupakan sebuah problem yang akan menghambat berjalannya akses dalam pendafran dan pembatalan haji.

Sirun Hasri Siregar menambahkan, beliau mengatakan bahwa, “*dari Sigama saja sampai Hotel Mitra Indah membutuhkan dana sekitar Rp. 350.000.000,- itu masih untuk masang tiangnya, belum lagi untuk pasang kabelnya, haha(sambil tertawa)*”.⁸⁰

Pendaftaran haji normal, pemabatalan pun normal. Sekarang tidak transfer data, tapi entry data. Semakin maju teknologi maka tidak digunakan lagi server Kabupaten Kota. Jadi di pusat ada namanya gedung SISKOHAT yang menampung seluruh server. Gangguan lain satelit seperti kabel kropos, modem rusak, disambar petir. Jadi

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Nuranita Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Rabu, 12 Februari 2020. Jam : 09:00 WIB.

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Nuranita Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Rabu, 12 Februari 2020. Jam : 09:05 WIB.

⁸⁰ Wawancara dengan Sirun Hasri Siregar Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Rabu, 12 Februari 2020. Jam : 09:10 WIB.

pendaftaran akan di tunda, karena teknisinya tidak bisa dari Telkom biasa, karena sudah ada teknisi khusus yang di tugaskan dari Surabaya.

Untuk pendaftaran haji, jika gangguan bermasalah maka pihak yang mendaftar tidak bisa meninggalkan berkasnya. Karena sebelum di cetak vorsinya wajib di bacakan lagi berkasnya apakah sudah cocok. Pernah lagi ada kejadian data-datanya tidak sinkron.

Banyak yang tidak sesuai data identitasnya yang lain. yang biasa terjadi disini perbedaan nama di KTP dan di kartu keluarga (KK). Misalnya di KTP nama besar (Raja) dan di Kartu Keluarga (KK) nama kecilnya (nama panggilannya). Jadi jama'ah tersebut akan ditanyakan nama yang mana akan di pakai. Itulah kenapa dalam pendaftaran dan pembatalan harus datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara seksi penyelenggara haji dan umrah.

Banyak juga kejadian ketidaksinkronan nama orang tua. Jika tidak sesuai namanya di Kartu Keluarga (KK) maka wajib di perbaiki dulu datanya. Kalau pendaftaran ke Bank hanya KTP saja yang perlu dipersiapkan. Tetapi, jika mendaftar ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara harus membawa semua berkas-berkas haji seperti, Kartu Tanda Penduduk(KTP), Kartu Keluarga (KK), IZAJAH, akte lahir dan akte nikah jika sudah menikah.

2. Hambatan Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

Saat di wawancarai staf penyelenggara haji dan umrah Bapak Sirun Hasri Siregar beliau mengatakan bahwa:

“Hambatan dalam bimbingan manasik haji adalah tidak adanya lembaga/instansi swasta yang ikut berperan melakukan bimbingan ibadah haji selain dari Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Bahkan di Padang Lawas Utara ini belum ada kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH). Adapun alasan kenapa tidak ada kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) adalah disebabkan tidak ada orang yang berminat untuk mendirikan lembaga tersebut”.⁸¹

Penanganan dalam pemberian pembekalan manasik haji kepada jama'ah haji hanya dilakukan oleh pemerintah tanpa ada bantuan dan kerjasama dengan lembaga swasta. Mengingat tidak adanya lembaga swasta seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) membuat lembaga pemerintah harus bekerja sendiri untuk mensukseskan bimbingan manasik haji di Kabupaten Padang Lawas Utara.

Beliau menambahkan kembali bahwa,

“Semalam sudah di umumkan, siapa kira-kira yang berminat untuk mendirikan KBIH di Padang Lawas Utara ini. Dan bersedia mengikuti persyaratan dari pemerintah untuk mendirikan bangunan KBIH. Pemerintah hanya meminta 500 juta untuk uang jaminannya. Bukan untuk di pakai pemerintah. Hanya untuk jaminan dia, sekiranya nanti ada permasalahan jama'ah”.⁸²

Jadi walaupun ada jama'ah yang berangkat umrah yang dari Padang Lawas Utara, itu adalah travel dari Medan, ketika ada jama'ah umrah yang bimbingan maka akan melaksanakan bimbingan ke travel yang ada di Medan. Setelah selesai bimbingan

⁸¹ Wawancara Dengan Sirun Hasri Siregar Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Rabu, 12 Februari 2020. Jam: 09:15 WIB.

⁸² Wawancara Dengan Sirun Hasri Siregar Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Rabu, 12 Februari 2020. Jam: 22 WIB.

umrah di Medan, maka datang ke Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara untuk meminta rekomendasi dan pengurusan paspor.

- a. Hambatan lain adalah jama'ah haji yang ikut melaksanakan bimbingan manasik haji banyak yang sudah berumur dan sulit untuk bepergian jauh.
- b. Jama'ah haji yang ikut bimbingan manasik haji terlalu pemalu, malu bertanya dan masih grogi saat di tanya.
- c. Adanya jama'ah haji yang tingkat pendidikannya rendah (SD atau tidak sekolah), sehingga dalam proses pemahaman tentang materi yang di ajarkan dapat lebih lama dari yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi.

Staf seksi penyelenggara haji dan umrah Adelina Mantasari Harahap S. Pd. I mengatakan bahwa, *“memang banyak dari jama'ah yang ikut manasik ini yang tingkat pendidikannya tamat sekolah dasar (SD), apalagi yang manasik ini dek rata-rata kan udah tua, udah kakek-kakek”*.⁸³

- d. Sumber daya manusia yang menjadi calon haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara rata-rata berusia tua, sehingga untuk mengikuti perkembangan zaman agak lambat, terutama dengan ilmu teknologi (IT).

⁸³ Wawancara dengan Adelina Mantasari Harahap S. Pd. I Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara. Senin, 10 Februari 2020. Jam: 09:45 WIB.

3. Faktor Pendukung Dalam Bimbingan Manasik Haji

- a. Adanya tenaga pembimbing manasik haji yang berkompeten, berpengalaman yang di undang dari Medan, dan juga dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) Padang Lawas Utara.
- b. Adanya hubungan kerjasama yang baik yang dilakukan pengurus bimbingan manasik haji dengan pemda serta Majelis Ulama Indonesia (MUI). Majelis Ulama Indonesia (MUI) ikut berperan aktif dalam kelancaran bimbingan manasik haji yang ada di Kabupaten Padang Lawas Utara.
- c. Letak penempatan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara sangat efektif dengan menempatkannya di Masjid Raya Gunung Tua.⁸⁴

Observasi peneliti pada pembukaan manasik Akbar Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara yang dilaksanakan di Masjid Raya Gunung Tua. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara Bapak H. Permohonan Siregar dalam isi ceramahnya mengatakan: *“Berbahagialah kalian semua, bahwa haji tahun ini lebih istimewa lebih enak dibandingkan dengan haji tahun semalam. Fasilitas kalian lebih bagus-bagus, tas kalian besar bisa menyimpan pakaian kalian banyak-banyak, bahkan tahun yang dulu-dulu belum ada seperti ini”*.⁸⁵

Penyediaan fasilitas yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara sangat memberikan kabar gembira kepada semua calon jama'ah haji.

⁸⁴ Observasi, 09 Februari 2020. Jam: 13:30 WIB.

⁸⁵ Observasi Manasik Haji Akbar Pada 23 Juli 2019. Jam : 10:30 WIB.

Observasi yang dilaksanakan peneliti dilapang dapat menggambarkan bahwa para jama'ah begitu semangat dalam mengikuti proses manasik haji Akbar.

Jadi, hambatan dalam pelayanan yang dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam bidang pendaftaran haji adalah seringnya mati lampu, jaringan tidak bagus, nama yang mendaftar berbeda antara KTP dengan izajah. Sedangkan hambatan dalam pelayanan bimbingan manasik haji adalah banyak dari jama'ah haji yang tingkat pendidikannya rendah, sudah lanjut usia dan tidak berani untuk bertanya tentang pelajaran ilmu haji.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan data yang disajikan penulis pada skripsi ini, maka dalam bab terakhir ini dapat ditarik kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan sebagai berikut:

1. Bahwa Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara sudah menjalankan tanggung jawabnya sesuai amanah pemerintah terkhusus dalam pelayanan pendaftaran haji yang dikira tidak menyulitkan kepada jama'ah yang mendaftar. Artinya pelayanan yang diberikan baik pendaftaran maupun pembatalan semuanya dilayani dengan baik serta professional. Pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dinilai sudah mencapai kesuksesan dalam hal pelayanan administrasi pendaftaran dan pembatalan haji.
2. Dalam pemberian pelayanan bimbingan manasik haji terdapat kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dalam pelayanan bimbingan manasik haji adalah tempat manasik haji dilakukan di masjid yang besar, luas, bersih dan indah yang dilaksanakan di Masjid Raya Gunung Tua. Pematerinya orang-orang berpengalaman tentang haji dan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi. Majelis Ulama Indonesia (MUI) ikut serta berperan mensukseskan pelaksanaan bimbingan manasik haji. Adapun kekurangannya adalah tidak

semua paterinya ramah senyum, ada juga yang mudah marah-marah dalam menjelaskan materinya. Kurang pengawasan saat bimbingan manasik haji, sebagian ada yang tidak mendengarkan dan bahkan tidak mencatat apa yang disampaikan paterinya.

3. Bahwa Kementeriaan Agama Kabupaten Padang Lawas Utara belum sepenuhnya memiliki akses internet yang bagus seperti di perkotaan dan masih memiliki keterbatasan dalam sarana dan prasarana.

B. Saran

Sehubungan telah selesainya penulisan skripsi ini, penulis hanya dapat memberikan beberapa saran yang mudah-mudahan dapat memberikan masukan dan tambahan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara terkhususnya seksi penyelenggara haji dan umrah.

Secara umum kinerja dari Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara sudah baik dan lancar, namun menurut penulis masih ada yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi:

1. Pelayanan ibadah haji yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara oleh bidang Penyelenggara Haji Dan Umrah (PHU) kepada jama'ah haji sudah cukup baik, serta sudah memenuhi amanah kewajiban dalam memberikan pelayanan, namun staff penyelenggara haji dan umrah harus tetap menjaga kualitas Pelayanan agar para jama'ah merasa puas terhadap pelayanan

yang diberikan Penyelenggara Haji Dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara.

2. Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara seksi penyelenggara haji dan umrah harus lebih mendalami ilmu tentang bimbingan manasik haji supaya menghindari kesalahpahaman jama'ah jika staffnya saja tidak mengerti dan paham tentang ilmu manasik haji.
3. Lembaga swasta/biro Perjalanan seperti (KBIH) sudah seharusnya ada di Kabupaten Padang Lawas Utara, mengingat semakin banyaknya jama'ah haji yang akan diberangkatkan. Perlunya banyak pihak pendukung dalam pemberian pelayanan agar lebih optimal.

Kesemua saran-saran yang peneliti sebutkan bukan untuk menilai atau mengkritik pelaksanaan atau sistem kinerja Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara khususnya seksi penyelenggara haji dan umrah. Tetapi, saran-saran yang dari peneliti ini hendaknya dapat direspon dengan positif dan dapat dijadikan masukan serta evaluasi kinerja Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara seksi penyelenggara haji dan umrah supaya memiliki kualitas yang lebih baik dan terunggul.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 1992, *Prosedur Penelitian Cetakan Kedelapan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata dan Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Departemen Agama RI, 2006, *Bimbingan Manasik Haji Untuk Pembimbing*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2014, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia.
- Dipohusodo, Istiawan. 1997, *Pergi Haji Sesuai Sunnah Rasul*, Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Fathoni, Abadurrahmat. 2003, *Hikmah Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji.
- Hasan, Ali. 2001, *Tuntunan Haji* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hidayat, Mohammad. 2014, *Ensiklopedi Haji Dan Umrah*, Jakarta: Penerbit Zikrul Hakim.
- <https://ihram.co.id/berita/p7q3rg313/standar-pelayanan-minimal-haji-indonesia-ini-poinpoinnya>.
- Husin, Said Agil. 2003, *Penuntun Jama'ah Haji Mencapai Haji Mabruur*, Jakarta: Ciputat Press.
- Ibrahim, Nadiyah. 2019, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT GADIKA Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah* Skripsi Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.
- Jabir, Abu Bakar. 1419, *Minhajul Muslim*, Madina: Maktabatul 'Ulum Wal Hikam.
- Jabir, Abu Bakar. 2015, *Minhajul Muslim*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Kasmir. 2006, *Etika Customer*, Jakarta: Rajawali.
- Kementerian Agama RI.2012, *Cordova Al-Quran dan Terjemahannya*, Jakarta.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji Dan Umrah Nomor D/21/2016 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jama'ah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggara Ibadah Haji, Pasal 7 Dan 8.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Haji Dan Umrah Nomor D/21/2016 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jama'ah Haji Reguler Dan Pengambilan Biaya Penyelenggara Ibadah Haji

Kolter, Philip.2006, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

Moenir. 2002, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Muchtar, Asmaji. 2016, *Dialog Lintas Mazhab: Fiqh Ibadah dan Muamalah*, Jakarta:AMZAH.

Mulyono, Harun.2010, *Buku Lengkap Dan Praktis Haji Dan Umrah*, Jogjakarta: BENING.

Nogarsyah. 2005, *Panduan Lengkap Haji danUmrah*, Jakarta: PUSTAKA PHOENIX.

Pagar. 2010, *HimpunanPeraturanPerundang-UndanganPeradilan Agama di Indonesia* Medan: PerdanaPublishing.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama Pasal 44.

Resti Wildayati Dkk.2017, *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah* Volume 17, Bandung: Anida Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah.

Siregar, Aula Mashuri. 2018, *Analisis SWOT TerhadapPelayanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang* Skripsi Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.

Taufana, Verryza Agriditia.2014, *Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Strategi Pelanggan Di Bandara Sepinggan, Balikpapan* Vol 1 Nomor 1, Universitas Airlangga.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Willyuddin. 2016, *Pedoman Doa-Doa dan Dzikir Manasik Haji*, Bogor: Pustaka Ar Rahman.

LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana pelayanan administrasi penyelenggara haji dan umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada calon jama'ah haji?
2. Apa saja yang perlu dipersiapkan ketika mendaftar haji?
3. Bagaimana pelayanan bimbingan manasik haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara kepada calon jama'ah haji?
4. Persiapan apa saja yang dilakukan sebelum melaksanakan bimbingan manasik haji?
5. Apakah ada jama'ah yang mundur setelah mendaftar? Apasebabnya?
6. Pembinaan apa saja yang didapatkan oleh calon jama'ah haji Kabupaten Padang Lawas Utara sebelum berangkat ibadah haji?
7. Apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingatkan dalam pelayanan PHU Kabupaten Padang Lawas Utara?
8. Selama pelaksanaan bimbingan manasik haji, bagaimana metode dan materi-materi yang disampaikan?
9. Bagaimana para pemateri/ustad dalam penyampaian materinya?
10. Apa saja hambatan yang dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara dalam mengadakan bimbingan manasik haji?

LAMPIRAN II

DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 1.0 Memasukkan Surat Penelitian dan Melakukan Penelitian Awal



Gambar 1.1 Ruangan Pendaftaran dan Pembatalan Haji Sekaligus Ruangan SISKOHAT



Gambar 1.2 Foto Bersama dengan Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)



Gambar 1.3 Meninjau Perlengkapan Jama'ah Haji



Gambar 1.4 Observasi Langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara Bagian PHU



Gambar 1.5 Pelaksanaan Manasik Haji Akbar di Masjid Raya Gunung Tua



Gambar 1.6 Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara



Gambar 1. 7 Foto bersama dengan pegawai PHU bagian SISKOHAT





RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di desa Batupulut Padang lawas Utara pada Senin, 17 Juni 1996, anak keempat dari delapan bersaudara. Anak dari pasangan suami-istri Ayahanda Partaonan Harahap dengan Ibunda Murni Siregar.

Nama : Mail Harahap

Alamat : Batupulut Desa Sipaho Kec. Halongonan Kab. PALUTA

Penulis menyelesaikan pendidikan pada tingkat formal, sebagai berikut:

1. Sekolah Dasar (SD) Pardomuan 100740 Desa Sipaho pada tahun 2004-2009.
2. Pada tingkat MTs. Swasta Pondok Pesantren Tamam Perguruan Islam (TPI) Purbasinomba Padang Bolak pada tahun 2009-2012.
3. Pada tingkat SLTA di MA. Swasta Pondok Pesantren Tamam Perguruan Islam (TPI) Purbasinomba Padang Bolak pada tahun 2012-2015.
4. Perguruan Tinggi pada Jurusan Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2015-2020.

Pada masa mahasiswa, penulis aktif mengikuti berbagai aktivitas organisasi Kemahasiswaan dan Kepemudaan antara lain:

1. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU Medan.
2. Sempat Aktif Di Gerakan Pemuda Islam Indonesia (GPPI)
3. Pengurus Besar Perhimpunan Mahasiswa dan Pemuda Padang Lawas Utara (PB PPM PALUTA) 2016-2018.
4. Pengurus Pusat Gerakan Mahasiswa Padang Lawas Utara (GEMA PALUTA) 2019-2021.
5. Ikatan Pemuda Pelajar dan Mahasiswa Halongonan (IPPMH).



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Williern Iskandar Pasar V Telp. 6615683 – 6622925, Fax. 6615683 Medan Estate 20371

Nomor: B-372/DK.1/TL.00/1/2020

31 Januari 2020

Lamp : -

Prihal : **Mohon Izin Riset**

Kepada Yth :

**Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Padang Lawas Utara Bagian
Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah.**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan yaitu :

Nama	: Mail Harahap
NIM	: 14153042
Sesmster	: IX (Sembilan)
Jurusan	: Manajemen Dakwah (MD)
Tempat Tgl Lahir	: Batupulut, 17 Juni 1996
Alamat	: Jl. SM. Raja Gg. Jati I No.10.

sedang melaksanakan Penulisan Skripsi berjudul : **“Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara”**. Untuk kelancaran penulisan dimaksud, mohon bantuan Bapak Pimpinan memberikan keterangan dan data yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



D. Ef. Brata Madya, M.Si

NIP. 19670610 199403 1 003

Tembusan:

Rektor UIN Sumatera Utara

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara

Ketua Prodi MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

KANTOR KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA

Jalan Lintas Gunung Tua – Padangsidempuan Km.5 Gunung Tua

Email: kabpadanglawasutara@kemenag.go.id

GUNUNGTUA 22753

Nomor : 257 /Kk.02.27/ 09/Hj.00/ 02/2020

Gunungtua, 10 Pebruari 2020

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Penelitian Karya Ilmiah

K e p a d a :

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

di-

M e d a n.

Dengan hormat,

Memenuhi surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Nomor : B-372/DK.1/TL.00/1/2020 perihal Izin Riset, maka dengan ini Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara memberikan Izin dan menerangkan bahwa :

Nama : Mail Harahap

NIM : 14153042

Semester : IX (Sembilan)

Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Tempat Tgl Lahir : Batupulut, 17 Juni 1996

Alamat : Jl. SM. Raja Gg. Jati I No. 10

telah melaksanakan Penelitian Skripsi dengan judul "Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Padang Lawas Utara" pada tanggal 05 Pebruari 2020 sampai dengan tanggal 04 Maret 2020.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

An. Kepala,

Kepala Seksi Peny. Haji dan Umroh



Disy. Haddad 'Ulum Harahap, MA

NIP.19640812 1998031002